



**JORNADA DE TRABAJO EN
EL SECTOR COMERCIO:
LA EXPERIENCIA EN GRANDES
TIENDAS, SUPERMERCADOS Y
PEQUEÑAS TIENDAS MALL**

Estrella Diaz A.

Jaime Ruiz Tagle
Omar Aguilar
Patricio Frías

**CUADERNO DE
INVESTIGACIÓN
N°12**

**JORNADA DE TRABAJO EN EL SECTOR COMERCIO:
LA EXPERIENCIA EN GRANDES TIENDAS, SUPERMERCADOS Y
PEQUEÑAS TIENDAS EN MALLS**

AUTORES:

**ESTRELLA DIAZ A.
Y
JAIME RUIZ TAGLE,
OMAR AGUILAR,
PATRICIO FRIAS**

Santiago, Chile 1999

INDICE

PRESENTACIÓN	4
INTRODUCCION	6
I. EL SECTOR COMERCIO: IMPORTANCIA ECONÓMICA Y APORTE AL EMPLEO	
1. Eje de intermediación entre sectores económicos	9
2. Rubro económico generador de empleo	9
2.1 Crecimiento sostenido de la fuerza de trabajo ocupada en el sector	9
2.2 Regiones concentradoras de trabajadores del comercio	11
2.3. “Asalarización” de los trabajadores del comercio: tendencia de las últimas décadas	11
2.4. Vendedores: principal grupo ocupacional del sector	12
2.5. Bajas remuneraciones promedio a nivel nacional	12
2.6. Participación femenina en la ocupación del sector expresa inequidades de género	13
II. EL COMERCIO MINORISTA Y LAS UNIDADES DE ESTUDIO: GRANDES TIENDAS, SUPERMERCADOS Y PEQUEÑAS TIENDAS EN MALLS	
1. Cuatro sub-sectores componen la rama de actividad comercio	15
2. El comercio minorista	15
3. Tres tipos de establecimientos comerciales minoristas: grandes tiendas, supermercados y pequeñas tiendas en malls	16
III. TRABAJADORES Y TRABAJADORAS QUE DESEMPEÑAN ACTIVIDADES DE ATENCION DE PUBLICO EN GRANDES TIENDAS, SUPERMERCADOS Y PEQUEÑAS TIENDAS EN MALLS	
1. Personal joven y con buenos niveles de escolaridad	19
2. Distintos establecimientos comerciales: funciones diversas	20
3. Predominio de la modalidad contractual tradicional y avance de la externalización de servicios	21
4. Comisiones por ventas, mecanismo para mejorar las remuneraciones	25
5. Trabajadoras del comercio: condiciones salariales desmedradas	28
6. Satisfacción relativa con las condiciones de trabajo y el medio ambiente laboral	28
IV. LA REGULACION LEGAL DE LA JORNADA DE TRABAJO EN EL COMERCIO Y LAS ESTRATEGIAS EMPRESARIALES FLEXIBILIZADORAS DEL TIEMPO DE TRABAJO	
1. Antecedentes del sistema normativo	30

2. Régimen normativo actual	32
3. Jornada de trabajo extensa: situación habitual en el comercio	33
4. Presencia de varias modalidades o estrategias de prolongación del tiempo de trabajo en el comercio	35
4.1. Extensión de la jornada a través de horas extraordinarias	35
4.2. Extensión de la jornada a través de la supresión del descanso para efectos de colación	40
4.3. Extensión de la jornada a través de la supresión del descanso en domingos y festivos	41
5. El registro de asistencia: instrumento de control de la extensión de la jornada	43
6. Principales infracciones constatadas en las acciones fiscalizadoras	44
7. La extensión horaria genera impactos personales y sociales en los trabajadores y trabajadoras del comercio	46

V. ORGANIZACIONES SINDICALES Y EMPRESARIALES DEL SECTOR COMERCIO

1. Organizaciones sindicales	49
1.1. Importancia numérica de los sindicatos del sector	49
1.2. La participación femenina en las organizaciones sindicales del sector	50
1.3. La jornada laboral del sector comercio: ¿tema de negociación colectiva?	50
1.4. Confederaciones sindicales del sector comercio	51
2. Organizaciones empresariales	51
3. Negociaciones entre partes: reivindicaciones y acuerdos	52

VI. ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE LA FLEXIBILIZACION DE LA JORNADA DE TRABAJO EN EL COMERCIO

BIBLIOGRAFIA	60
---------------------	----

ANEXOS	62
---------------	----

PRESENTACIÓN

El Cuaderno de Investigación N°12 es el tercero de esta colección que aborda el tema de la jornada de trabajo, institución compleja y muy relevante en nuestra realidad laboral.

En nuestro país la jornada de trabajo es muy extensa, lo que, es obvio decirlo, afecta de manera muy negativa la calidad de vida de los trabajadores. Afecta también la productividad del trabajo. La remoción de numerosas normas que establecían límites más estrictos, las prácticas empresariales que buscan flexibilizar el uso de la mano de obra, la vinculación de los salarios más al rendimiento que a la productividad, son factores que han facilitado la expansión del tiempo de trabajo, poniendo a nuestro país en una dinámica que contradice la aspiración de las sociedades modernas de acortar el tiempo de trabajo para que las personas por una parte sean más productivas y por otra, desarrollen otros intereses, se integren mejor a su comunidad y a su familia y lleven, en suma, una vida personal más rica.

Esta publicación es el resultado de una investigación en el sector del comercio, específicamente en las grandes tiendas, las pequeñas tiendas en centros comerciales y los supermercados, es decir en las áreas donde la actividad comercial ha crecido de manera significativa y se ha mostrado pujante. Los datos recogidos muestran que más de la mitad de estos trabajadores cumplen una jornada superior a 48 horas semanales, es decir superan la jornada ordinaria que la ley establece como máximo, y que esta proporción se eleva al 80 por ciento en las tiendas pequeñas. La utilización habitual del mecanismo de las horas extraordinarias las que pasan a ser permanentes, el tiempo adicional que la empresa solicita reiteradamente, las autorizaciones legales para prolongar la jornada o distribuirla de manera especial, la “comisión” como forma de remuneración muy generalizada y los bajos salarios explican esta cifra. La fiscalización que realiza la Dirección del Trabajo se ve muchas veces anulada mediante el uso de estrategias al efecto, las que ocasionalmente cuentan con la complicidad de los trabajadores.

A pesar que en el sector del comercio minorista, la organización sindical tiene una historia antigua, ésta se encuentra hoy día muy debilitada. Por esa razón, las prácticas de flexibilización que pueden ser necesarias para el buen desempeño económico de los centros comerciales - entre las cuales está el tiempo de trabajo- son decididas unilateralmente por la empresa o se convienen individualmente; los acuerdos o negociaciones colectivas sobre este tema son casi inexistentes..

La extensión del tiempo de trabajo está en el eje de las preocupaciones de género, toda vez que el deseado equilibrio entre los ámbitos de la producción y de la reproducción exige que el trabajo fuera del hogar no absorba la vida entera. Para las mujeres trabajadoras, como se sabe, ésta es una tensión que viven muy fuertemente y, en el sector del comercio, en que la participación de mujeres es significativa, especialmente entre los dependientes, éstas han sido particularmente afectadas por la prolongación excesiva de la jornada laboral.

Por otra parte, la extensión y la forma de distribución de los tiempos de trabajo y de los descansos involucra una preocupación social más amplia, en tanto confronta una

necesidad de armonización de valores sociales –protección y estímulo a la familia- con los objetivos económicos de crecimiento.

El presente estudio fue realizado en dos etapas: la primera fase consistió en una encuesta aplicada a trabajadores de ambos sexos que se desempeñaban en comercios del tipo seleccionado. La segunda, en una indagación más cualitativa de la visión de dirigentes sindicales, empresariales, trabajadores y directivos de empresas comerciales, recogida en entrevistas personales y en grupos de discusión. Se incluyó el análisis de datos secundarios que dan cuenta del desarrollo de la actividad comercial y de la evolución del empleo en el sector, así como también de las normas legales que regulan la jornada de trabajo y los descansos de estos trabajadores.

Las partes centrales de la investigación fueron encargadas a consultores externos. La encuesta a trabajadores fue realizada por Jaime Ruiz - Tagle, Omar Aguilar y Patricio Frías, sociólogos que estaban ubicados en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano. La fase cualitativa fue encargada a la socióloga Estrella Díaz, quien también tuvo a su cargo la responsabilidad de editar la publicación.

Este estudio además, contó con la colaboración del Servicio Nacional de la Mujer, a través de la socióloga y sectorialista de trabajo, Verónica Oxman.

La jornada de trabajo y su regulación constituyen pilares importantes de las condiciones de trabajo. Conocer las normas que la rigen, la eficacia de las mismas y el diagnóstico que de ellas tienen los propios actores involucrados, constituye sin duda un aporte al proceso de diálogo social que el nuevo gobierno decididamente desea impulsar. Ojalá esta investigación contribuya al debate general que los actores tendrán sobre formas y contenido de la regulación en materia de jornada de trabajo, pero, en particular, sea de utilidad a las organizaciones sindicales y empresariales del sector del comercio.

INTRODUCCIÓN.

La limitación de la extensión de la jornada laboral es una de las reivindicaciones históricas de los trabajadores del comercio, sin embargo, con la implementación en el país de cambios y ajustes profundos al sistema económico, que buscaron dar respuestas a las demandas y exigencias del nuevo escenario de apertura comercial, esta aspiración experimentó un serio revés.

El nuevo orden jurídico, que acompañó a esta también nueva lógica económica, flexibilizó los tiempos de trabajo y perfiló estrategias o modalidades, que contribuyeron a legitimar la extensión horaria y la distribución de la jornada de trabajo, a lo largo de los siete días de la semana, rompiendo con la tradición del famoso “sábado inglés”, que hoy sólo forma parte de la memoria nostálgica. Asimismo, diversos vacíos u omisiones que contiene la norma, contribuyeron a ampliar las áreas de flexibilidad.

En el sector, se asiste hoy, a una situación de evidente prolongación de los tiempos de trabajo, algunos permitidos por ley, y otros, producto de la vulneración de derechos de los trabajadores, a través de múltiples resquicios.

La dirigencia sindical ha expresado de manera reiterada, su preocupación e insatisfacción con varios contenidos de la norma y, especialmente, con su aplicación práctica, que no otorga a los trabajadores espacios de participación discrecional, entregando en cambio, a los empleadores, la facultad de administrar, sin contrapesos, los tiempos de trabajo. También cuestionan las acciones fiscalizadoras del Estado, que no logran detectar de manera certera, infracciones, que desde sus prácticas organizativas les resultan evidentes.

El tema preocupa a la Dirección del Trabajo. Su misión es contribuir a modernizar las relaciones laborales, velando por el cumplimiento normativo y promoviendo su formalización sobre la base de la equidad. Por su parte, el mandato tutelar de la ley laboral, así como el espíritu de los acuerdos internacionales ratificados por Chile, sobre la materia de jornada y descansos en el sector comercio (convenios OIT), intencionan una preocupación especial por los trabajadores, reconociéndoles como derechos fundamentales, la limitación del tiempo de trabajo y el tiempo de descanso.

El presente Cuaderno de Investigación (Nº12) se realizó por encargo del Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo, con el propósito de avanzar en el conocimiento de los sistemas de jornada de trabajo y descansos, actualmente vigentes, entre el personal que atiende público en uno de los sectores más modernos y dinámicos del comercio al por menor, integrado por grandes tiendas, supermercados y pequeñas tiendas en malls, el que ha experimentado una fuerte expansión en las últimas décadas, con el desarrollo del marketing publicitario y el fomento de las políticas de crédito de consumo. Se reconoce además, que en dichos establecimientos, la prolongación de la jornada de trabajo constituiría una práctica habitual.

Esta pesquisa apunta también, a indagar en los efectos de las jornadas extensas en la vida de los trabajadores del comercio, así como, recoger las propuestas que sobre el ámbito reglamentario y su operativa sugieren trabajadores y empleadores, y que podrían contribuir a hacerlo más ecuánime y equitativo.

Como fuente básica, contiene los resultados de una encuesta aplicada en 1997, sobre la base de una muestra no probabilística, a 151 empleados y empleadas¹, que atienden público en grandes tiendas, supermercados y pequeñas tiendas en malls, localizados en el perímetro centro, nor-oriental y sur-oriental de Santiago, específicamente en las comunas de Santiago, Ñuñoa, Macul, Peñalolén, La Reina, Providencia, Las Condes, Vitacura y Lo Barnechea.

Este material fue enriquecido con la revisión y análisis de una variada bibliografía (compilada al final de este documento), que aporta interesante información sobre la materia. Se realizó además, una búsqueda estadística sobre algunos tópicos económicos y sociales, que permitieron construir un marco de fundamentación. Se revisó profusamente la norma laboral, en lo que respecta al tratamiento de la jornada de trabajo, así como la jurisprudencia administrativa formulada por la Dirección del Trabajo. Se analizaron también, los dos convenios de la OIT, referidos a jornada y descansos de los trabajadores del comercio.

Utilizando pautas semi-estructuradas, se accedió a un grupo de informantes de diversos estamentos del sector comercio, con quienes se pudo profundizar en un análisis cualitativo, acerca de un gran número de variables. La oportunidad de la norma, sus alcances y límites y los impactos en el negocio comercial y en los trabajadores, fueron las centrales.

Se entrevistó a: gerentes de recursos humanos de grandes tiendas y supermercados; jefes de pequeñas tiendas en malls; jefes de operaciones de centros comerciales; dirigentes empresariales y dirigentes y dirigentes sindicales del sector comercio; asesores laborales de organizaciones sindicales; inspectores del trabajo; abogados laboralistas; trabajadores y trabajadoras de los diferentes tipos de establecimientos comerciales. Sus opiniones son recogidas a lo largo del texto, y contribuyen a ilustrar afirmaciones o situaciones descritas. En cada caso se respetan los dichos, como también, la confidencialidad de los informantes.

El presente texto incluye seis apartados. En el primero, se delinear algunos antecedentes generales acerca del carácter de la actividad comercial y su importancia económica. Luego, se entrega información acerca del empleo sectorial, su composición y evolución a lo largo de la presente década, el nivel remuneracional de los ocupados y finalmente, se destaca la significativa participación femenina en la ocupación sectorial.

En el segundo apartado, hay una caracterización del comercio minorista como subsector de la rama de actividad y de su significación en términos de universo de empresas, remuneraciones pagadas e ingresos. Se especifican también, los rasgos económicos centrales de las unidades de estudio: grandes tiendas, supermercados y pequeñas tiendas en malls.

En el tercer apartado, se define el perfil socio-demográfico de los ocupados en los establecimientos comerciales seleccionados en el estudio, las funciones que ejercen en sus puestos de trabajo, las modalidades contractuales y regímenes salariales más difundidos. Respecto de estas últimas dos materias, se aborda de manera especial la subcontratación de personal, el trabajo a tiempo parcial y la particular situación de los trabajadores comisionistas. La condición de género de los dependientes y su incidencia

¹ La muestra consignó 71 hombres y 80 mujeres.

en el tema remuneracional, así como las condiciones laborales y de medioambiente, son también temas tratados en el análisis.

En el apartado cuarto, es donde centralmente se profundiza en la jornada de trabajo, aportándose información que evidencia su prolongación a nivel de los establecimientos comerciales. Se incluye un detalle de la reglamentación legal vigente, de las diferentes estrategias o modalidades, que desde las empresas se utilizan para hacer efectiva dicha extensión; así como los instrumentos que se emplean para registrar y controlar el cumplimiento de la ley y algunos resultados de las acciones fiscalizadoras del Estado. Se concluye este apartado, con el planteamiento de los principales impactos personales y sociales que la extensión de la jornada tiene, en la vida personal y social de los trabajadores.

En el acápite quinto, se incluye una descripción y antecedentes acerca de las organizaciones sindicales y empresariales del sector, especificando en aquéllas que hacen especial referencia al tipo de establecimientos considerados en el estudio. Se incluyen datos disponibles sobre la sindicalización en la rama de actividad comercio, la participación femenina en las directivas sindicales y los contenidos de las negociaciones colectivas.

Finalmente, como apartado seis, se concluye con algunas reflexiones en torno de la flexibilización de la jornada de trabajo en el comercio, que permiten relevar las complejidades de su operativa y los alcances y límites de la norma. Se consignan además, algunas interrogantes sobre la factibilidad de introducir enmiendas a la situación actual y las propuestas que desde los actores se enuncian.

I. EL SECTOR COMERCIO: IMPORTANCIA ECONÓMICA Y APOORTE AL EMPLEO

1. Eje de intermediación entre sectores económicos

El comercio, es considerado un eje de intermediación entre sectores económicos, en tanto constituye un vínculo entre la producción y el consumo, entre productores y usuarios de bienes intermedios o finales; su misión es hacer posible que las diferentes unidades productivas realicen su producción en el mercado.

De este modo, el ritmo de actividad del comercio, se relaciona estrechamente al dinamismo de los distintos sectores productivos de la economía, a los cambios registrados en el ciclo económico y al modo de inserción de la economía en el contexto nacional e internacional (Velásquez, 1993).

Aún cuando, el sector se encuentra asociado a actividades no transables, es decir, no orienta su producción hacia el mercado externo y por lo tanto, no constituye el eje fundamental del modelo de crecimiento, los datos estadísticos dan cuenta de su importante participación en el Producto Interno Bruto, con una tasa muy elevada a lo largo de la década, que en 1997 alcanzó 19.8%, superando al resto de los rubros económicos. Esta situación venía ocurriendo desde 1995, momento en que desciende la contribución del sector industria.

Cuadro N°1.

Contribución al Producto Interno Bruto por clase de actividad económica. Años 1990-1997. En porcentajes.

Sector	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
Agro.Sil Pesca	9.9	9.5	9.3	9.5	9.7	9.5	9.2	8.6
Minería	10.6	10.3	9.5	8.6	8.9	8.9	9.4	9.5
Industria	19.5	19.3	19.5	19.1	18.9	18.6	18.0	17.6
Elec.gas Agua	2.4	2.8	3.1	2.8	2.9	2.8	2.7	2.7
Constru	5.9	5.7	5.8	6.3	6.0	6.0	6.1	6.1
Comerc	16.6	17.2	18.5	18.3	18.3	19.1	19.5	19.8
Transp y Comun	7.7	7.9	8.1	8.3	8.3	8.7	9.0	9.5
ServFin	13.8	14.0	14.0	15.1	15.3	15.4	15.4	15.6
Otros	5.2	4.9	4.5	4.3	4.2	4.0	3.8	3.7
ServPer	8.5	8.3	7.8	7.6	7.5	7.1	6.9	6.8
PIB	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Elaborado con datos del Banco Central. Tomado de Escobar y González. 1998.

2. Rubro económico generador de empleo

2.1. Crecimiento sostenido de la fuerza de trabajo ocupada en el sector

El sector comercio, a lo largo de la década, ha experimentado un crecimiento sostenido de su fuerza de trabajo ocupada. Desde 1993, constituye el segundo rubro económico

más aportador de puestos de trabajo, después de servicios comunales y personales. En 1997 integró al 18% de los ocupados a nivel nacional.

Cuadro N°2.

Distribución de la ocupación por sector económico. Años 1990-1997. Miles de personas.

Sectores econom	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
Agr,silv, pesca	855.0	866.2	901.7	869.4	857.2	841.7	816.4	775.9
Minas, Cantera	101.2	97.1	82.2	87.7	83.3	87.7	90.6	87.9
Industria	715.7	752.6	828.3	853.8	829.3	830.5	859.6	860.8
Constru	285.6	321.1	351.8	423.5	375.7	396.2	417.0	488.8
Elec,gas	21.2	21.0	24.6	28.8	35.3	30.3	41.7	31.1
Agua								
Comerc	788.3	774.0	859.3	939.1	956.1	947.1	931.9	975.9
ServFin	212.2	227.5	247.3	295.3	303.9	330.9	369.4	376.5
SerCom Soc,Per	1.178.1	1.172.6	1.237.3	1.241.8	1.291.6	1.312.5	1.377.9	1.382.4
Transp y .Com	309.2	307.8	343.0	367.6	38.0	395.3	393.9	401.0
ANBE	0.1	0.5	-	-	-	-	0.2	0.0
Ocupac	4.459.6	4.540.4	4.877.4	5.109.3	5.122.8	5.174.4	5.298.7	5.380.2
Total								

Fuente: Banco Central de Chile. Tomado de Escobar y González. 1998.

Aun cuando las tasas de variación anual de la ocupación del sector comercio expresan irregularidades muy sustantivas, destaca el fuerte crecimiento producido en los años 1992 y 1993 y la nueva tendencia al alza hacia 1997.

Cuadro N°3. Sector Comercio. Tasas de variación anual de la ocupación. Años 1991-1997. En porcentajes.

1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
-1.8	11.0	9.3	1.8	-0.9	-1.6	4.7

Fuente: Banco Central de Chile. Tomado de Escobar y González. 1998.

Tal como indicó el gerente de recursos humanos de una multitienda, los períodos señalados como de alza de la ocupación, se refieren sobre todo a la realidad de los negocios comerciales grandes, los que pudieron ampliarse, inaugurando nuevos complejos y abriendo sucursales a lo largo del país. Esta situación expansiva, también se habría replicado hacia el exterior, concretándose en la instalación de varias cadenas de tiendas y supermercados nacionales en países vecinos: Argentina, Perú, Bolivia, Brasil. Diferente es la realidad del pequeño comercio, el que a lo largo de los años, vendría experimentando una fuerte tendencia contractiva.

A juicio de un dirigente sindical del sector, en los grandes establecimientos comerciales las condiciones favorables al empleo ya estarían cambiando, pues desde los meses finales de 1998, habrían comenzado las reducciones de personal, motivadas en parte por la situación recesiva, como también por nuevas modalidades de distribución de funciones, que en muchos negocios se comienzan a instaurar, las que no tienen requerimientos numéricos intensos en fuerza de trabajo.

2.2. Regiones concentradas de trabajadores del comercio

En orden de prelación, las regiones concentradoras de ocupación en el sector comercio son la Metropolitana (46.3%), VIII (11.1%) y V (10.5%).

Cuadro N°4.

Sector Comercio. Distribución de los ocupados según regiones. Año 1997. Miles de personas.

Regiones	Ocupados
I	37.04
II	26.15
III	16.91
IV	27.34
V	99.89
VI	40.52
VII	50.82
VIII	106.69
IX	39.89
X	50.48
XI	4.44
XII	11.57
R.M.	441.33
Total	953.07

Fuente : INE. Ingresos de Hogares y Personas 1996. Encuesta Suplementaria de Ingresos. Tomado de Escobar y González. 1998.

2.3. “Asalarización” de los trabajadores del comercio: tendencia de las últimas décadas

Los ocupados del sector se concentran en la categoría ocupacional asalariados. Sin embargo, si se establece una comparación, en la forma de distribución por categoría ocupacional de los ocupados en el comercio respecto de los ocupados en otros rubros económicos, destaca la elevada presencia de trabajadores familiares no remunerados, empleadores y cuenta propia, representando en el total nacional 54.5%, 29.2% y 26.2% respectivamente (ver cuadro, anexo N°1).

Cuadro N°5.

Sector Comercio. Ocupados según categoría de ocupación. Año 1997. Miles de personas y porcentajes.

Categoría ocupacional	Número	Porcentaje
Empleadores	50.12	5.1
Cuenta propia	339.12	34.8
Asalariados	517.10	53.0
Familiar no remunerado	69.52	7.1
Total	975.86	100.0

Fuente: INE. Octubre-Diciembre 1997.

Constataciones realizadas por diversos investigadores, permiten señalar que la participación de las categorías ocupacionales en el sector comercio, no ha permanecido estable en el tiempo. Entre la segunda mitad de la década del ochenta y comienzos de los noventa, a raíz de los cambios en las formas de comercialización de bienes finales y de las cuantiosas inversiones en grandes tiendas y supermercados, se habrían producido transformaciones sustantivas en la estructura del empleo, registrándose una marcada tendencia hacia la “asalarización” de la fuerza de trabajo ocupada y un desplazamiento

del pequeño comercio establecido y de las actividades por cuenta propia. Esta tendencia, sin embargo, venía presentándose desde inicios de los setenta. Algunas cifras indican, que la proporción de empleados y obreros en el sector aumentó entre 1976 y 1991, desde 38.6% a 51%, al tiempo que la de los trabajadores por cuenta propia se redujo, de 48.9% a 35.4% en el mismo período (Velásquez, 1993).

2.4. Vendedores: principal grupo ocupacional del sector

En relación con los grupos de ocupación, los vendedores y afines son por excelencia el segmento más significativo del sector, correspondiendo al 88.2% del total de vendedores a nivel nacional.

Cuadro N°6.

Sector Comercio: Ocupados según grupos de ocupación. Año 1997. Miles de personas.

Grupos de Ocupación	Totales	%
Profesionales, Técnicos y af.	7.12	0.7
Gerentes, Administ y Direct	52.38	5.4
Empleados Oficina y afines	135.09	13.8
Vendedores y afines	584.89	59.9
Agricult, Ganaderos y afines	0.80	0.0
Conductores Transp y afines	14.92	1.5
Artesanos y Operarios	13.60	1.4
Otros Artesanos y Operarios	7.62	0.8
Obreros y Jornaleros	42.45	4.3
Trabajadores Serv.Personal	116.98	12.0
Total	975.86	100.0

Fuente : INE. Octubre-Diciembre 1997.

Si se compara la información acerca de esta variable para el sector comercio, con la de los otros rubros económicos, se constata que el comercio es uno de los que tiene un menor porcentaje de profesionales y técnicos a nivel nacional (1.5%), y uno de los más elevados porcentajes de gerentes, administradores y directivos (27.7%) y de trabajadores en servicios personales (16.8%) (ver cuadro, anexo N°2).

2.5. Bajas remuneraciones promedio a nivel nacional

Si nuevamente se compara el sector comercio con el resto de las actividades económicas, se constata que éste presenta un bajo nivel medio de remuneraciones, encontrándose incluso en déficit respecto del promedio nacional.

Cuadro N°7.

Remuneraciones medias a nivel nacional por rama de actividad (\$Pesos Marzo 1998).

Rama de Actividad	Total
Agricultura, Pesca y Caza	102.816
Minas y Canteras	336.529
Industria	207.401
Servicios de Utilidad Pública	335.746
Construcción	155.748
Comercio	190.039
Transporte y Comunicaciones	207.618
Bancos y Financieras	322.129
Servicios Comunales y Personales.	211.229
Total	202.215

Fuente : INE. Encuesta Suplementaria de Ingresos. Octubre-Diciembre 1996; y Banco Central. Costo de la mano de obra. Octubre 1996-Marzo 1998. Tomado de Escobar y González. 1998.

2.6. Participación femenina en la ocupación del sector expresa inequidad de género

Las mujeres corresponden al 46.4% de los ocupados del sector, destacándose su participación como trabajadoras familiares no remuneradas, categoría en la cual representan el 78.8% de los ocupados.

Cuadro N°8.

Sector Comercio: Ocupados por categoría ocupacional según sexo. En porcentajes.

Categoría Ocup.	Total	Mujeres	Hombres
Empleadores	100.0	26.5	73.5
Cuenta Propia	100.0	45.4	54.6
Asalariados	100.0	44.7	55.3
Familiar No Rem.	100.0	78.8	21.2
Total	100.0	46.4	53.6

Fuente : INE. Octubre-Diciembre 1997.

Entre los empleadores es notable la ausencia femenina (26.5%), predominando ampliamente los hombres (73.5%). En cambio en la categoría asalariados y cuenta propia, aún cuando es levemente superior la participación masculina, existe una representación más equitativa.

En relación con los grupos ocupacionales, las mujeres se concentran en las actividades relacionadas con ventas (50.9%) y administrativas (51.9%). En aquellas que implican un mayor nivel de calificación y de jerarquía en la estructura ocupacional del sector, como profesionales y técnicos y gerentes, están muy subrepresentadas, con porcentajes de 12% y 26.4% respectivamente.

Cuadro N°9.

Sector Comercio: Ocupados por grupo de ocupación según sexo. En porcentajes (*).

Grupos Ocup.	Total	Mujeres	Hombres
Profesionales, Técnico	100.0	12.0	88.0
Gerent, Admin, Direct	100.0	26.4	73.6
Empleados de Ofic.	100.0	51.9	48.1
Vendedores	100.0	50.9	49.1

(*) Se incluyen sólo los grupos ocupacionales de mayor significación cuantitativa en el sector.

Fuente : INE. Octubre-Diciembre 1997.

Una de las diferencias más sustantivas que se da en el sector entre ocupados de ambos sexos, es el nivel de remuneraciones percibidas. Los datos globales expresan una clara situación de desmedro de las trabajadoras.

Cuadro N°10.

Sector Comercio: Remuneraciones medias a nivel nacional según sexo. (\$ Pesos Marzo 1998).

Sexo	Sector Comercio	Nivel Nacional
Total	190.039	202.215
Mujeres	131.023	166.659
Hombres	237.162	221.788

Fuente : INE. Encuesta Suplementaria de Ingresos. Octubre-Diciembre 1996; y Banco Central. Costo de la mano de obra. Octubre 1996 - Marzo 1998. Tomado de Escobar y González. 1998.

Si bien, en el ámbito global nacional, el salario de las mujeres representa aproximadamente el 75% de los salarios que reciben los hombres, en el comercio la diferencia aumenta ostensiblemente. Las trabajadoras sólo perciben el 55.2% de las remuneraciones de sus pares masculinos. A nivel de todos los sectores económicos, este porcentaje es el que expresa una mayor diferencia. Por ejemplo, en otras actividades fuertemente concentradoras de personal femenino como bancos y financieras alcanza a 67.8%, servicios comunales y personales 63.9%, industria 68.5% (ver cuadro, anexo N°3).

II. EL COMERCIO MINORISTA Y LAS UNIDADES DE ESTUDIO: GRANDES TIENDAS, SUPERMERCADOS Y PEQUEÑAS TIENDAS EN MALLS

1. Cuatro sub-sectores componen la rama de actividad comercio

El sector comercio se encuentra estructurado en cuatro subsectores: comercio por mayor, comercio por menor, servicios de alimentación y alojamiento turístico y otros servicios². La relevancia de cada uno se muestra en el cuadro siguiente.

Cuadro N°11. Estructura nacional del sector comercio. 1996.

Subsector Comercio	Universo Empresas	Remuneraciones (miles de pesos)	Ingresos (miles de pesos) (*)
Comercio por mayor	11.025	489.822.641	8.363.544.232
Comercio por menor	101.397	420.091.739	6.827.346.679
Serv.Alimentación y Alojamiento Turístico	15.754	107.991.405	522.085.833
Otros Servicios	21.757	269.608.830	1.359.884.902
Total	149.933	1.287.514.615	17.072.861.646

(*) Ingresos netos, excluye IVA.

Fuente : INE. Anuario de Comercio Interior y Servicios. 1996.

Destaca la importancia del comercio minorista como subsector, sobre todo a nivel de número de empresas (67.6%), pero también de monto de remuneraciones pagadas y de ingresos del ejercicio. Sin embargo, no puede dejar de advertirse la relevancia del comercio mayorista, el que representando sólo 7.3% de empresas del sector, aporta el 38% del monto total de remuneraciones y el 48% de los ingresos netos.

2. El comercio minorista

De acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), el comercio minorista está conformado por un total de 27 grupos de actividad, que reúnen algo más de 101 mil empresas. Cuatro son los grupos que concentran el mayor número de

² La definición de cada uno es la que sigue: a. Comercio al por mayor, se dedica a la reventa o venta sin transformación, de productos nuevos o usados, a comerciantes al por menor, a usuarios industriales o comerciales, a instituciones, a profesionales, a otros mayoristas, y a las actividades de los agentes que compran mercaderías para esas personas o empresas, o que las venden a las mismas. Las actividades incluidas corresponden a la División 61 del Clasificador interno de Actividades Económicas; b. Comercio al por menor, se dedica a la reventa o venta sin transformación de productos nuevos o usados al público en general, para consumo, o uso personal, o doméstico, actuando algunos comerciantes como agentes y vendiendo en consignación o a comisión. También se clasifican como Comercio al por Menor, las actividades de las empresas que se dedican principalmente a arrendar bienes para uso personal o doméstico, con excepción de los bienes destinados a diversión y esparcimiento. Las actividades incluidas, corresponden a la División 62 del Clasificador interno; c. Servicios de alimentación y de alojamiento turístico. Los primeros corresponden a los establecimientos que expenden alimentos y bebidas preparadas para el consumo inmediato. Las actividades incluidas en este sector están comprendidas en el código de División 63 del Clasificador interno. Los segundos, corresponden a las empresas que proporcionan hospedaje o lugar y servicios para acampar, ya sea que estén abiertos al público en general o reservados a los miembros de una institución. Se incluyen en este grupo, los servicios de restaurantes que funcionan vinculados a un alojamiento. Las actividades incluidas están comprendidas en la División 63 del Clasificador interno; d. Otros servicios, incluye a las empresas que prestan servicios a los hogares, empresas y personas, pueden describirse como oficinas, teatros, estudios, talleres, salones y otros. Este grupo está comprendido sólo por las actividades incluidas en las Divisiones 83, 92, 94 y 95 del Clasificador interno (INE, 1996).

establecimientos: almacenes de comestibles (36.3%), bazares, cordonerías, paqueterías y librerías (12.5%), comercio minorista no clasificado (11%) y botillerías (6.8%).

Cuadro N°12.

Comercio por menor: Número de establecimientos a nivel nacional según grupo de actividad. Año 1996

Clasificador y Grupo de Actividad	Universo Empresas
6200 Casas remates, martilleros, arriendo muebles	230
6210 Almacén de comestibles	36.852
6211 Botillerías	6.936
6212 Carnicería, aves y huevos	5.036
6213 Rotiserías	675
6214 Pescaderías	697
6215 Venta de leche y de productos lácteos	183
6216 Verdulerías y fruterías	5.956
6217 Puesto de pan (sólo venta de pan)	59
6218 Confites y venta de helados	1.964
6219 Alimentos para animales	68
6231 Cigarrerías	52
6240 Grandes tiendas	566
6241 Calzados	1.207
6242 Prendas de vestir	4.344
6243 Tienda de géneros	686
6244 Venta productos textiles y art. Cuero	1.800
6253 Estación de servicios, venta gas licuado	1.459
6254 Farmacias y perfumerías	1.086
6256 Ferreterías y materiales construcción	147
6257 Art. Ortopédicos, ópticos y fotográficos	433
6258 Venta vehículos, repuestos, neumáticos	1.690
6259 Venta de plantas y abonos	536
6260 Art. hogar, muebles, aparatos, art. electric	2.328
6261 Bazares, cordonerías, paqueterías, librer	12.572
6268 Resto comercio por menor	2.403
6269 Comercio por menor no clasificado	11.252
62 Comercio por menor Total	101.397

Fuente : INE. Anuario de Comercio Interior y Servicios. 1996.

3. Tres tipos de establecimientos comerciales minoristas: grandes tiendas, supermercados y pequeñas tiendas en malls

En los últimos años, a nivel de comercio minorista, se han registrado importantes cambios en las formas de comercialización de bienes, desplazándose la operación de pequeños negocios por la utilización de grandes tiendas de departamentos (multitiendas), tiendas pequeñas concentradas en centros comerciales o malls y supermercados o megamercados, prefigurándose así una tendencia dominante del comercio menor hacia el futuro.

Las grandes tiendas y supermercados, corresponden a establecimientos comerciales con alto nivel de complejidad estructural y diversidad de funciones. Cuentan con gran número de empleados, que en general desempeñan funciones específicas y acotadas. Las pequeñas tiendas en malls o centros comerciales, en cambio, son establecimientos dedicados generalmente a un solo rubro comercial, presentan menor complejidad en su funcionamiento y tienen un reducido número de empleados estables, cuyos puestos de trabajo reúnen variadas funciones.

Estas empresas han hecho fuertes inversiones económicas tanto en infraestructura como en tecnología. Han introducido modernos procedimientos de compra, venta, almacenamiento y registro de bienes de consumo. Han hecho esfuerzos por modernizar sus relaciones laborales y sus estilos de gestión, con el objetivo de mejorar el servicio y la atención al cliente. Han cambiado el rostro urbano en términos de ofrecer a los usuarios, espacios de encuentro, recreación y satisfacción, y se han diseminado por todo el Gran Santiago e incluso, en las ciudades más importantes del resto del país.

Todo lo anterior, se ha visto favorecido por el aumento de la capacidad de compra de algunos contingentes de población de estratos socio-económicos medios y bajos, dadas las diversas formas de ampliación del crédito ofertadas por el mercado financiero, en el marco de un cambio de matriz cultural que experimenta la sociedad chilena, que impone un nuevo modelo de consumo y de competitividad empresarial.

Algunas grandes tiendas y supermercados, pertenecen a holding de empresas que tienen inversiones en distintos rubros de la economía, mientras otras forman parte de cadenas comerciales con tiendas o salas (es la forma como se denomina a los locales de supermercados) en distintas comunas de la Región Metropolitana y en algunos casos en otras regiones.

Según información proporcionada por gerentes de recursos humanos de ambos tipos de negocio, en general cada tienda o sala opera con el mismo nombre de fantasía o marca registrada, pero con una razón social distinta, vale decir, constituye una persona jurídica independiente, que posee un rol único tributario propio. En algunos casos hay un representante legal centralizado, con un servicio de delegación descentralizado en cada una de estas tiendas o salas; mientras en otros, funciona el sistema de “franquicia”, en que sólo se utiliza el rótulo de la empresa madre, marca comercial de prestigio, pero cada local tiene un dueño distinto. En ambas situaciones, sin embargo, se constata que centralizadamente, se definen los objetivos comunes de la empresa y existen gerencias que precisan las políticas y pautas estándar sobre diversas materias (marketing, recursos humanos, etc.) y dan las orientaciones para que se pongan en ejecución a nivel local.

Estas tiendas o salas se localizan espacialmente en áreas reservadas de manera especial para tal fin y/o en centros comerciales o malls, en los cuales instalan una sucursal de su cadena. En este último caso, se combinan con una diversidad de pequeñas tiendas, pertenecientes a variados rubros, que brindan un servicio integral al cliente. Los malls constituirían verdaderos “dispositivos de facilitación del consumo”(Moulian, 1998).

El Clasificador Industrial consigna entre sus actividades, una denominada grandes tiendas (6240), lo cual permite desagregar algunos datos estadísticos específicos sobre este tipo de establecimientos. No ocurre igual con los supermercados y pequeñas tiendas en malls, que se encontrarían integradas a algunos de los 26 grupos de actividad restantes, que componen el subsector.

El grupo de actividad grandes tiendas, registra 566 establecimientos, los que aun cuando, sólo representan el 0.5% del universo total de empresas clasificadas en el comercio al por menor, a nivel de algunos items, como total de remuneraciones pagadas, montos de sueldos y salarios e ingresos, tienen una gran significación, bordeando en cada uno los 14% a 15%. Destaca su participación en el monto de sueldos y salarios de trabajadores de temporada, categoría en la cual alcanzan 53.9%, lo cual

podría dar indicios acerca de una fuerte presencia de este tipo de personal en las grandes tiendas, en comparación con lo que ocurre en las otras actividades contenidas en el subsector comercio por menor.

Cuadro N°13.

Grandes Tiendas: Remuneraciones, sueldos y salarios e ingresos. Año 1996. Miles de pesos.

Concepto	Total Miles de Pesos \$	% participación en relación al conjunto del comercio por menor
Remuneraciones	63.992.714	15.2
Sueldos y salarios	56.056.362	14.7
Sueldos y salarios trabajadores habituales	52.954.346	14.1
Sueldos y salarios trabajadores temporada	3.102.016	53.9
Ingresos netos sin IVA	1.053.744.528	15.4

Fuente : INE. Anuario de Comercio Interior y Servicios. 1996.

III. TRABAJADORES Y TRABAJADORAS QUE DESEMPEÑAN ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DE PÚBLICO EN GRANDES TIENDAS, SUPERMERCADOS Y PEQUEÑAS TIENDAS EN MALLS

1. Personal joven y con buenos niveles de escolaridad

La encuesta aplicada a 151 empleados y empleadas del sector comercio, arroja entre sus resultados, una aproximación al perfil socio-demográfico del personal ocupado en grandes tiendas, supermercados y pequeñas tiendas en malls. En su mayoría corresponde a personas menores de 30 años (62.3%), casados (57%) y con niveles de escolaridad que transcurren desde la educación media completa hacia niveles superiores (99.3%). Esto último también fue constatado en otra investigación realizada por Bertoni y Bustos (1996)³, la que utilizó como unidades de estudio grandes y pequeñas tiendas, concluyendo que 86% de los trabajadores encuestados se concentraban en dichos tramos de escolaridad.

Cuadro N°14.

Trabajadores del comercio: Perfil de edad, estado civil y nivel de escolaridad. Año 1997. En porcentajes.

Edad (Total)	100.0
Menores de 30 años	62.3
Mayores de 30 años	37.7
Estado Civil (Total)	100.0
Casados	57.0
Solteros	37.7
Separados	5.3
Nivel de Escolaridad (Total)	100.0
Media Completa	65.6
Técnica Superior o Universitaria	33.7
Otras	0.7

Fuente : Resultados de investigación.

Ambos estudios consultan sobre los hijos de los encuestados. El primero, acerca de su número, estableciendo un promedio de 0.84 hijos; el segundo (Bertoni y Bustos, 1996), orientó su pregunta hacia el número de hijos que viven con su padre o madre trabajador/a del comercio. 51.4% señaló tener uno o dos hijos a su cargo y cerca del 40% indicó que no tenía hijos que vivieran con ellos. Solamente 9% expresó tener tres o más hijos a su cargo.

En relación con la composición por sexo del personal de este tipo de establecimiento, se consultó a varios gerentes de recursos humanos y jefes de tiendas, quienes en su mayoría señalaron distribuciones bastante equitativas: 50% hombres y 50% mujeres, o 60% hombres y 40% mujeres. Se inquirió además, acerca del tema de la preferencia de género en la contratación de dependientes. En general, no existiría una opción pre-determinada, en tanto reconocen en el personal femenino y en el masculino ventajas comparativas, las que claramente aprovechan en la asignación de los puestos de trabajo y funciones a realizar. Por ejemplo, en el caso del personal de ventas de tiendas grandes, una opinión bastante unánime es que “la mujer es más seductora, se toma el tiempo que sea necesario para convencer al cliente y se desempeñan mejor en departamentos como

³ Este estudio abarcó una muestra de 403 empleados del comercio de la Región Metropolitana, predominantemente de sexo masculino (56.1%) y que laboran principalmente en grandes tiendas (79.7%). Todos corresponden a personal sindicalizado, afiliado a la CONFECOVE

ropa interior, cosméticos, perfumería; en cambio el hombre es más duro, más ambicioso y por lo mismo vende más, son más aptos para departamentos de electrodomésticos y calzado”.

A pesar de los aspectos positivos que destacan de las trabajadoras mujeres, plantean también consideraciones problemáticas: fuerte ausentismo laboral derivado principalmente del tema maternal y del cuidado de hijos. Uno de los gerentes entrevistados, indicó que en su establecimiento “de diez ausentes, siete son mujeres”.

Las reacciones frente a la contratación de mujeres con responsabilidades familiares son sin embargo diversas. Mientras en dos grandes supermercados las prefieren, pues consideran que “por necesidad cuidan más su estabilidad laboral”; en una pequeña tienda de mall, para “ahorrarse este tipo de problemas, prefieren contratar a jóvenes sin compromisos de pareja y que en lo posible vivan con los padres”.

2. Distintos establecimientos comerciales, funciones diversas

La descripción de los puestos de trabajo en el área de atención directa a público en el comercio y las funciones desempeñadas en cada uno de ellos, depende en buena medida del tipo de establecimiento comercial y de su tamaño.

En las grandes tiendas por ejemplo, es posible identificar una diversidad de puestos con funciones muy específicas (ver anexo N°4), a saber: vendedor, cajero, empacador, jefe o administrador de tienda, supervisor de departamento o sección, reponedor, cadete o junior. En las grandes tiendas existe además un staff de personal administrativo, que cumple funciones estrechamente relacionadas con las ventas a público, recepcionando pagos de cuentas, captando clientes para créditos, verificando en pantalla los estados de cuenta⁴. Mientras que en las pequeñas tiendas, un mismo empleado desempeña de manera integral varias funciones. Por su parte, en los supermercados, los puestos de cajero, reponedor y jefe o administrador de sala y sección, son los centrales, no existiendo la figura del vendedor.

El régimen de remuneraciones para los diferentes puestos varía, teniendo en general una importancia mayor y por lo tanto una mayor compensación económica, aquellos más directamente comprometidos en la atención de público.

En el último tiempo, en algunas grandes tiendas, se ha puesto en operación la modalidad del “vendedor integral”, que consiste en que el dependiente debe cumplir con una cadena de funciones: vende, empaca, cobra. Con esta fórmula las empresas logran reducir costos y ser más competitivas. Disminuyen su personal y el monto de las comisiones canceladas, pues cada vendedor comisionista, debe dedicar un tiempo mayor a realizar cada venta. Desde el punto de vista del cliente, la modalidad les favorece, pues logra satisfacción a su demanda de manera personalizada y ágil.

Un dirigente sindical de una gran tienda, en que esta modalidad opera desde hace tres años, manifestó que “aún cuando el sindicato en su momento se opuso a su aplicación, igual la empresa lo implementó, ofreciendo a los trabajadores un bono monetario compensatorio, a cambio de la modificación de contrato. Los dependientes ante la

⁴ En algunos casos trabajan jornadas de lunes a domingo y en otros de lunes a sábado. No ganan comisión, pero se les otorga una bonificación fija.

posibilidad de obtener un dinero inmediato accedieron. Una vez implementado el sistema, se produjo una importante cantidad de despidos”.

3. Predominio de la modalidad contractual tradicional y avance de la externalización de servicios

El presente estudio consignó entre sus encuestados, 65.3% de empleados que realizan actividades de venta al público y 18.7% atención de cajas. El aproximadamente 20% restante, corresponde a encargados de local y reponedores.

Comprobó además, que la mayoría de los empleados (78.8%) eran contratados por las empresas, y un elevado porcentaje de ellos (95.4%), bajo el régimen de contrato indefinido, existiendo la presencia no poco importante de 21.2% de trabajadores, que realizan en las instalaciones de los mismos establecimientos, funciones o actividades externalizadas.

Como resultado de la consulta complementaria efectuada a informantes calificados, es posible verificar, que entre los establecimientos comerciales de un mismo giro, no existe un patrón común de contratación de trabajadores suministrados, mientras algunas empresas recurren a este tipo de servicios para cubrir de manera completa y por tiempo permanente el desarrollo de determinadas funciones (cajas, reposición, panadería, perecibles)⁵; otras solamente lo utilizan de manera temporal, para complementar su contingente de planta frente a eventualidades. Esto último, ocurre en ocasiones en que se requiere reemplazar a dependientes que por variadas razones se ausentan, o ampliar la dotación. En días domingos y festivos, así como en fechas de eventos (liquidaciones, Navidad, ventas escolares) es en las situaciones en que de manera más frecuente se dispone de este tipo de personal. Un dato proporcionado por el gerente de recursos humanos de una gran tienda indicó, que “en Navidad, los subcontratados temporales representan entre un 15% a 20% de los contratados de planta”.

Los puestos de trabajo que se cubren con personal suministrado varían de un establecimiento a otro, dependiendo de su giro comercial. En el caso de los supermercados, se prioriza la contratación de cajeros y reponedores; en las grandes tiendas, fundamentalmente se accede a vendedores y cajeros. Las pequeñas tiendas en cambio, debido al escaso volumen de requerimiento de personal, no recurren a empresas suministradoras.

Las suministradoras, en algunos casos, son efectiva y completamente externas, en el sentido de que no tienen ningún tipo de vínculo económico con los establecimientos comerciales contratantes, sin embargo en ocasiones, se comprueba que éstos forman sus propias empresas externas, con razones sociales ad-hoc, a través de las cuales se proveen del personal necesario. Esta situación, sería especialmente recurrente en los supermercados.

En el primer caso, la subcontratación de personal, tendría a juicio de un dirigente sindical y de un inspector del trabajo, efectos claros en lo laboral, mientras que en el segundo caso, no sólo en lo laboral, sino también en lo sindical y contable.

⁵ También se subcontrata personal para cumplir funciones no directamente relacionadas con público: aseo, guardias, mantención.

En lo laboral, al comparar las condiciones de trabajo de los dependientes subcontratados con los permanentes, contratados de manera directa por el establecimiento comercial, se verifica una mayor precarización del empleo de los primeros, en términos de estabilidad, monto de remuneraciones, derecho a bonos y beneficios. El inspector del trabajo citado, calificó esta modalidad ocupacional, como un verdadero “tráfico de empleo”.

De parte de los organismos fiscalizadores del trabajo, existen serias dificultades para inspeccionar el cumplimiento de las normas laborales, por a lo menos dos razones: la primera es que los trabajadores suministrados no forman parte de la nómina de trabajadores de la empresa o local en el que físicamente se desempeñan, por lo tanto, la documentación correspondiente (contratos y otros) regularmente se encuentra en la casa matriz de la empresa suministradora; y la segunda, la gran movilidad que tienen en el cumplimiento de sus funciones, formando parte muchos de ellos, de una verdadera “rueda flotante”, que se encuentra un día en un local y al otro día en otro local de la misma empresa o de otra empresa. Por su parte, el establecimiento que contrata el servicio, sólo supervisa que el trabajador cumpla las funciones para las que fue requerido, no asumiendo la responsabilidad subsidiaria sobre su situación contractual.

Pese a lo anterior, es importante consignar la opinión del gerente de recursos humanos de una gran tienda, el que refiriéndose a este último tema, destacó que “aunque los trabajadores dependan contractualmente de una empresa externa, deben por un lado cumplir con los requisitos y estándares de la tienda a la cual prestan servicios; y a su vez, la empresa contratante del servicio, debe fiscalizar (de hecho su empresa lo estipula en el contrato de venta de servicios) que la suministradora asegure los contratos de su personal, realice adecuadamente las liquidaciones de remuneraciones, el pago de imposiciones previsionales y las cotizaciones a la Mutualidad. Los establecimientos de prestigio deben cuidar su imagen y resguardarse frente a eventualidades, como por ejemplo, accidentes del trabajo”.

En lo sindical, la existencia de una misma empresa que opera en la práctica con varias razones sociales, dificulta la constitución de sindicatos grandes en número de afiliados, con lo cual se debilita la fuerza y peso potencial de las organizaciones y la posibilidad de negociar colectivamente condiciones de trabajo de mayor calidad.

En lo contable, el establecimiento comercial que contrata el suministro de personal, paga a la empresa externa (protegida por la individualidad económica que le otorga la ley tributaria) contra factura, los servicios prestados. Los montos casi siempre se encontrarían sobre-dimensionados, con lo cual la empresa contratante puede reducir su utilidad líquida en el ejercicio comercial, disminuyendo no sólo el pago de impuestos, sino también el pago de gratificaciones a su personal permanente.

Un directivo de la Cámara Nacional de Comercio planteó, que “la subcontratación de servicios en el sector comercio se utiliza cada vez con mayor frecuencia, y obedece a una clara necesidad de las empresas por descentralizar el negocio, constituye una tendencia que debiera impulsarse aún más. Sin embargo, en ningún caso debe constituirse en un pretexto para evadir la ley, ni en materia laboral, ni previsional, ni tributaria. Lo que ocurre es que en la actualidad existen vacíos legales, que debieran abordarse a través del impulso de una reforma legislativa”.

Existen también establecimientos comerciales, que por política interna se pronuncian contrarios a la utilización del sistema de suministro externo de personal, ello no impide que puedan, de acuerdo con sus necesidades, ampliar su dotación en situaciones de mayor requerimiento, contratando directamente personal a tiempo parcial. En dos grandes supermercados se constató la utilización de este sistema. El gerente de recursos humanos de uno de ellos, argumentó que comenzaron a utilizarlo, sobre todo, “debido a las quejas de las trabajadoras a quienes, por organización de la jornada semanal del comercio, les correspondía laborar domingos y festivos”. De este modo, “la empresa definió tener al máximo de personal de planta libre los fines de semana, para que estén con su familia”. Ello les permitiría acomodar muy bien el sistema de trabajadores a tiempo parcial, para cuyos fines contratan principalmente estudiantes, dueñas de casa, profesores, empleados públicos, de 35 años y más. Estos les dan garantía de responsabilidad y de aprovechamiento de la capacitación que se les otorga para el buen desempeño de su puesto. Laboran sábados, domingos y festivos, sumando alrededor de 18 a 20 horas semanales, en sus inicios se les contrata a plazo fijo y luego de manera indefinida.

Otro directivo de la Cámara Nacional de Comercio, señaló que “desde la perspectiva de la creación de empleo, los contratos a tiempo parcial son una muy buena alternativa, sobre todo para ciertos segmentos de la población, tercera edad, pensionados, estudiantes universitarios, quienes pueden integrarse a la actividad laboral. Este sistema debiera impulsarse mucho más”.

Las pequeñas tiendas en malls recurren a la contratación de vendedores a tiempo parcial, y lo consiguen fundamentalmente a través de contactos personales con interesados, a menudo estudiantes o cesantes del propio sector.

Intentando sintetizar las alternativas de situaciones contractuales y tiempos de dedicación al trabajo, encontradas en los diversos tipos de establecimientos comerciales seleccionados en este estudio, se tiene los siguientes resultados:

1. Establecimientos comerciales contratan directamente personal a tiempo completo y personal a tiempo parcial
2. Establecimientos comerciales contratan directamente personal a tiempo completo y subcontratan personal a tiempo completo
3. Establecimientos comerciales contratan directamente personal a tiempo completo y subcontratan personal a tiempo parcial
4. Establecimientos comerciales contratan directamente personal a tiempo completo y subcontratan personal a tiempo completo y a tiempo parcial

Esta información desagregada según tipo de establecimiento comercial, permite apreciar las combinaciones más recurrentes verificadas en cada uno:

Tipo Establecimiento comercial	Combinaciones
Grandes Tiendas	2 - 3 - 4
Supermercados	1 - 2 - 3 - 4
Pequeñas Tiendas en Malls	1

En las grandes tiendas, y en menor medida en los supermercados, es posible también constatar la presencia de personal que cumple funciones de “promoción” de productos de diferente línea. Es contratado por los proveedores de manera directa o a través de una empresa suministradora. En algunos casos, el contenido de la tarea es especializado

(joyas, perfumes, cosmética). Su presencia puede alcanzar cierto grado de permanencia en el tiempo, o incorporarse solamente para algún evento específico; en ambas situaciones sirven de apoyo a dependientes del establecimiento y no tienen obligaciones especiales con él.

Completamente distinto es el caso de los espacios que tiendas y supermercados arriendan a terceros en sus propias instalaciones. Estos tienen el objetivo de ofrecer al cliente un servicio, en rubros que no son de competencia del establecimiento (óptica, flores, llaves, fotos). Los trabajadores que allí se desempeñan no tienen ningún tipo de vínculo, ni de subordinación ni dependencia, con la empresa comercial.

El trabajo en el comercio establecido, no pareciera exigir grandes niveles de calificación⁶, ello aún cuando, en las situaciones analizadas, se prefiera contratar a personas graduadas de enseñanza media o superior. Los negocios que utilizan tecnología (cajas computarizadas, red de stock, distintas fórmulas de venta) brindan a sus trabajadores cursos de capacitación de aproximadamente veinte horas, con lo cual quedan preparados para cumplir sus funciones.

Según lo expresado por una dirigente sindical, “el bajo requerimiento de calificación, incide de manera muy significativa en la elevada rotación de personal que se aprecia en el sector. Las empresas tienen una gran facilidad para ejecutar los reemplazos. Esta situación sin embargo, tiene también otras causas, como por ejemplo, la aspiración de los trabajadores de conseguir mejores remuneraciones y mejores condiciones de trabajo. La mayoría emigra hacia establecimientos del mismo sector, solamente en el caso de los cajeros, hay una tendencia a desplazarse hacia el área de servicios financieros”.

Esta entrevistada indicó además, que “en las tiendas que trabajan con jornadas que incluyen el día domingo, el promedio mensual de rotación del personal oscila entre 15% a 18%”. Otro ejemplo, es el de una gran tienda de mucho prestigio, localizada en un centro comercial muy importante del sector oriente de la capital, y que opera desde hace más de seis años. En ella “el 60% del personal tiene menos de un año de trabajo”.

El gerente de recursos humanos de una tienda grande, reconoce también la alta rotación de personal que se da en el sector, considerando que “los trabajadores que logran sobrepasar el límite de los cinco años, pueden considerarse personal realmente estable”. Otro gerente de la misma área, pero de un supermercado, se refirió al tema, indicando que en 1998 en su negocio, “la cifra de rotación alcanzó al 5%”, y asumió como indicador de estabilidad “la permanencia de un trabajador en la empresa por sobre dos años”.

En las pequeñas tiendas en malls, la alta rotación es también evidente. Un jefe de tienda indicó, que ello “tiene mucho que ver con las bajas remuneraciones, pero que también obedece a una política de las empresas que prefieren renovar periódicamente a su personal, pretextando necesidad de la empresa, antes de verse obligadas a construir un fondo de indemnizaciones”. A su juicio, “la desinformación de la mayoría de los trabajadores, que se desempeñan en estos establecimientos, casi siempre jóvenes, no les permite exigir el pago de vacaciones proporcionales y otros beneficios al momento de ser finiquitados”.

⁶ Sin embargo, desde las empresas sí es claramente manifiesta la demanda de polivalencia y flexibilidad de su personal.

4. Comisiones por ventas, mecanismo para mejorar las remuneraciones

La pesquisa realizada, permite confirmar que el nivel de remuneraciones de los dependientes de grandes tiendas, supermercados y pequeñas tiendas en malls es bajo, y consecuentemente, el 62.3% de los trabajadores expresó su insatisfacción al respecto⁷.

De acuerdo con los cálculos efectuados para el conjunto de la muestra, su promedio sería en 1998, de \$191.803. Este monto prácticamente replica aquél consignado en el cuadro N°7 para el sector comercio en su conjunto (\$190.039). Sin embargo, los mayores o menores niveles de remuneraciones, dependen en buena medida del sistema salarial del que participe cada trabajador.

Las modalidades salariales más recurrentes, destacadas por el estudio citado, son: salario base más porcentaje de ventas (50%), sólo salario fijo (38%) y sólo comisiones (11.5%)⁸.

Cuadro N°15.

Trabajadores del Comercio: Promedio de remuneraciones según sistema salarial. (\$Pesos Año 1997).

Sistema Salarial	Promedio Remuneraciones (En \$Pesos)
Trabajadores No Comisionistas (Sólo Sueldo Base)	
Sueldo Base	119.884
Comisiones	0
Otros Ingresos	21.920
Total Remuneración	141.804
Trabajadores que reciben Sueldo Base más Comisiones	
Sueldo Base	83.616
Comisiones	118.612
Otros Ingresos	7.130
Total Remuneración	209.358
Trabajadores que sólo reciben Comisiones	
Sueldo Base	0 (*)
Comisiones	229.588
Otros Ingresos	53.447
Total Remuneración	283.035

(*) En algunas tiendas grandes se consignan sueldos base de \$1.000 y \$2.000.

Fuente : Resultados de Investigación.

Los comisionistas son quienes prácticamente duplican el monto de remuneraciones de los no comisionistas, construyendo su ingreso sobre la base de porcentajes sobre volúmenes de ventas. Información adicional da cuenta, que en el caso de los vendedores de tiendas grandes y pequeñas, el porcentaje de comisión por ventas netas oscila entre 2% y 3.5%. Y, en el de los cajeros que tienen derecho a comisión (principalmente

⁷ El estudio de Bertoni y Bustos (1996), utilizó tres ítems para clasificar la percepción de justicia salarial de los encuestados. El resultado fue el siguiente: 74.4% consideró que la remuneración personal no era acorde con el trabajo realizado; 57.8%, que no era justa en relación al mercado; y 47.1% que no era justa en relación con los ingresos de personas que realizan trabajos similares en la empresa.

⁸ Si el trabajador comisionista, no logra obtener, a través de dicha modalidad salarial, el monto correspondiente al salario mínimo legal, la empresa debe garantizárselo. Los dirigentes sindicales de la CONFECOVE señalaron, en una entrevista que se les realizó, que la tendencia de las grandes tiendas es a expandir este sistema, tendiendo a abolir aquél que considera sueldo base.

algunos supermercados), ésta en general se calcula a partir de un monto vendido, que opera como meta mínima.

Los trabajadores comisionistas deben competir fuertemente con sus pares, para poder cumplir las metas que se autopropone. Conforman uno de los segmentos laborales, que como se detallará más adelante, obtienen beneficios económicos con las extensiones horarias.

Haciendo una comparación entre los datos que aporta el cuadro N°15 y el cuadro N°7, se puede concluir que los trabajadores no comisionistas perciben una remuneración de -25% en relación con el promedio nacional de remuneraciones del sector comercio; los que reciben sueldo base más comisión y los comisionistas están por sobre el promedio sectorial, en 10% y 48% respectivamente.

Otros factores que inciden sobre el monto promedio de las remuneraciones de los empleados son: el tipo de establecimiento comercial; el puesto de trabajo y la sección o departamento en el que se ocupan (en el caso de las grandes tiendas) y el régimen contractual que posean.

En relación con el primer factor, en las grandes tiendas es en las que se ganan mejores remuneraciones, seguidas de las pequeñas tiendas de malls y de los supermercados. Las diferencias en términos de montos, entre cada uno de estos establecimientos son muy sustantivas, lo cual tiene directa relación con el régimen de remuneraciones que utilizan. Información proporcionada por los trabajadores consultados debido al estudio, indicó que en las grandes tiendas la modalidad más difundida es la remuneración por comisiones; en cambio en los supermercados predominaría fundamentalmente el sueldo fijo; y en las pequeñas tiendas el sueldo base más comisión.

En relación con los puestos de trabajo, los encargados de locales son los que reciben montos de remuneración superiores, seguidos de los vendedores, cajeros, administrativos y reponedores. Si nuevamente se relaciona esto con el sistema de remuneraciones, se tiene que son justamente los puestos de encargados de local y ventas los que pueden tener acceso a pago de comisiones, mientras que los cajeros sólo eventualmente y los reponedores nunca. La sección o departamento al que se adscribe el vendedor o vendedora comisionista, incide también significativamente sobre su remuneración mensual, por ello hay algunas como electrodomésticos (grandes tiendas), que son muy apetecidas, pues generan comisionistas sustantivas, si se las compara con las de otras secciones, por ejemplo alfombras, ropa interior, etc⁹.

⁹ Dirigentes de CONFECOVE indican, que entre un departamento y otro, las diferencias salariales pueden fácilmente llegar a alcanzar hasta un 400%.

Cuadro N°16.

Trabajadores del Comercio: Promedio de Remuneraciones según tipo de establecimiento y tipo de puesto desempeñado. Año 1997. En \$ Pesos.

Concepto	Promedio Remuneraciones (En \$ Pesos)
Tipo Establecimiento	
Grandes Tiendas	235.696
Pequeñas Tiendas en Malls	191.280
Supermercados	143.989
Tipo de Puesto	
Encargado Local	243.659
Vendedor	199.653
Cajero	160.293
Reponedor	138.880

Fuente : Resultados de Investigación.

Finalmente, no puede dejar de mencionarse otro elemento que también condiciona el monto remuneracional de los dependientes del comercio. Se trata de los días de la semana en que es posible objetivamente lograr un mejor ranking de ventas. Al respecto, el gerente de recursos humanos de una tienda grande indicó “en el caso de nuestro negocio, entre el 60% y 70% del volumen de ventas de la semana se producen en sábado y domingo, lo cual constituye un fuerte incentivo para el trabajador comisionista, el que si trabaja cuatro sábados y tres domingos del mes, fácilmente incrementa su remuneración en un 30%”.

La jefa de una pequeña tienda de un mall, coincidió con la afirmación de que los fines de semana son los mejores días de venta, “el hecho que la familia en conjunto acceda agrada, casi de manera festiva, a estos espacios comerciales les permite entusiasmarse con los productos y terminan comprando por impulso”. Como bien señala Moulian (1997), “la polivalencia de estos espacios permite comprar, pasear, “taquillar”, exhibirse, comer, o solamente mirar y realizar voverísticamente los deseos mercantiles”.

En el caso de los supermercados, además de los fines de semana, son también días de mucha venta, las quincenas, los fines de mes y los festivos.

El mismo gerente de recursos humanos antes citado, señaló que “también hay festividades como la Navidad, en que al trabajador puede duplicar el monto de su remuneración mensual, es sacrificado, pero económicamente compensa”.

Como ya se mencionó, algunos establecimientos comerciales (principalmente supermercados) combinan la presencia de trabajadores contratados a tiempo completo con otros de tiempo parcial, en ambos casos dependientes de la propia empresa. Los de tiempo parcial, usualmente tienen un régimen salarial más precario, que se traduce en montos menores de remuneraciones, por desempeñar una función similar a la que ejercen los a tiempo completo y ausencia de beneficios adicionales¹⁰. Similar situación ocurre con los trabajadores suministrados por empresas externas. Mientras, por ejemplo,

¹⁰ El ejemplo de los supermercados que contratan directamente cajeros para los días sábados, domingos y festivos, es un tanto distinto, pero también evidencia condiciones salariales precarias. A los trabajadores se les cancela \$600 por hora de trabajo, más una participación de 2% sobre las ventas netas; lo que a juicio del gerente de Recursos Humanos entrevistado, “es muy bueno, pues esos días son de espléndida venta”.

un cajero o vendedor a tiempo completo, contratado permanente, en cualquiera de los establecimientos considerados en este estudio, tienen derecho a una comisión por venta que acompaña al salario base, para el trabajador a tiempo parcial y el subcontratado, sólo procede el salario base. En ocasiones, éste se cancela contra boleta de honorarios, sin descuentos previsionales.

La jefa de una pequeña tienda en mall, indicó que “incluso se les paga contra recibo de dinero, sobre todo cuando son estudiantes que no tienen boleta, ni conocen sus derechos”. También ocurre que “si el trabajador a tiempo parcial reemplaza a un dependiente que pidió permiso por alguna situación personal, es éste el que directamente debe cancelarle”.

5. Trabajadoras del comercio: condiciones salariales desmedradas

Asimismo, el presente estudio detectó diferencias salariales por condición de género de los trabajadores. Los cálculos realizados indican que, en promedio, las mujeres llegan a ganar solamente un 74% de las remuneraciones de los hombres, manteniéndose la tendencia promedio nacional (75.1%) y expresando una reducción de la fuerte brecha que caracteriza al sector comercio (55.2%) (ver cuadro, anexo N°3).

A su vez, el factor edad, ampliaría las diferencias de remuneración entre los sexos. Las mujeres menores de treinta años recibirían alrededor del 88% de las remuneraciones de los hombres de igual grupo de edad; mientras que las mayores de treinta años, recibirían sólo el 59% de las remuneraciones de sus pares masculinos.

Cuadro N°17.

Trabajadores del Comercio: Brecha salarial entre los sexos. Año 1997.

Grupos de Edad	Hombres	Mujeres	Brecha %
Menores 30 años	187.051	164.974	88.0
Mayores 3° años	271.503	160.066	59.0
Promedio Total	220.356	163.194	7.4

Fuente : Resultados de Investigación.

También se indica que en las grandes tiendas, a pesar de ser los establecimientos comerciales en los que los niveles de remuneraciones son más elevados, las diferencias según sexo son mayores. La relación sería inversa en los supermercados. Allí las remuneraciones en promedio son más bajas y las diferencias entre hombres y mujeres son menores.

6. Satisfacción relativa con la condiciones de trabajo y el medio ambiente laboral

La intensidad del trabajo de los empleados del comercio se encontraría condicionada entre otros factores por el tipo de funciones que desempeñan y por la jornada horaria. Tanto el presente estudio, como el de Bertoni y Bustos (1996), muestran que este factor en general no es percibido por los trabajadores como problemático. En esta segunda pesquisa, más del 75% de los encuestados planteó que, desde el punto de vista físico y psicológico, la carga de trabajo se adecúa a sus capacidades personales. Aquellos que señalaron que es superior o excede, hicieron referencia al aspecto psicológico.

El ambiente laboral es uno de los factores evaluados positivamente por una alta proporción de trabajadores. 90.7% de los encuestados por el presente estudio, indicaron

encontrarse satisfechos y muy satisfechos con su ambiente de trabajo y sólo 9.3% expresó insatisfacción. Estos últimos corresponden fundamentalmente a dependientes de pequeñas tiendas en malls, cuyas preocupaciones o quejas se refieren a situaciones variadas, desde la ausencia de espacios adecuados para realizar el tiempo de descanso para la colación¹¹ hasta otros como la falta de baños en los propios establecimientos comerciales o carencia de salas cunas que otorguen, sobre todo, a las madres, la tranquilidad de tener los hijos cerca y cumplir con el período de amamantamiento¹². Además se mencionan factores que pueden constituir situaciones de riesgo laboral: deficiencia en los espacios de desplazamiento; ambiente físico inadecuado (ventilación, iluminación); insuficiencia en el número de asientos o sillas a disposición de los dependientes¹³; relaciones humanas y de trato difíciles.

A pesar de lo anterior, dirigentes sindicales entrevistados, hicieron notar que, para muchos dependientes de los establecimientos comerciales, “la infraestructura de los locales y su entorno, les resulta lejos superior en su nivel de confort a su propia casa, casi como un mundo de “bilz y pap”, en que todo está ordenado, vigilado, impecablemente limpio, con música ambiental y climatización. Muchas veces, ellos viven en sitios periféricos donde ni siquiera hay pavimento. Igual ocurre con sus apariencias personales: bien vestidos, con uniforme o corbata, aunque sin ningún peso en los bolsillos”.

Esta descripción fue reafirmada por el jefe de operaciones de un centro comercial, quien además concluyó que “los trabajadores experimentan una abstracción de su propia realidad y fuertes contradicciones culturales que se retroalimentan, se mueven en un mundo de consumo y se vuelven consumistas; ello los obliga a trabajar más para poder consumir más”. El consumo con endeudamiento exige intensificar el trabajo, alargando la jornada o buscando fuentes adicionales de ingresos y además obliga a subordinar las estrategias de conflicto a las de sobrevivencia como asalariado (Moulian, 1997).

El jefe de una pequeña tienda de mall ejemplificó la situación antes descrita “hay trabajadores de la tienda que ganan doscientos mil pesos y se compran sweaters de cincuenta mil pesos, van a discotecas, se meten en un mundo que no les corresponde, todo es apariencia, no esperan nada esencial de la vida”. Puede decirse con propiedad que se encuentran “atrapados por el consumo, consumidos por el consumo” (Moulian, 1998).

¹¹ En los centros comerciales existe la habilitación apropiada, sin embargo, a menudo en las pequeñas tiendas no hay personal de reemplazo, que les permita a los dependientes hacer efectivo su descanso de colación.

¹² Siendo ésta una norma que se aplica a todas las empresas con veinte trabajadoras o más, en agosto de 1995 se promulgó la Ley 19.408, que obliga a los complejos comerciales, administrados bajo una misma razón social o persona jurídica, a mantener salas anexas o independientes del local de trabajo, donde las madres puedan alimentar a sus hijos menores de dos años y dejarlos mientras trabajan.

¹³ Artículo 193, Código del Trabajo.

IV. LA REGULACIÓN LEGAL DE LA JORNADA DE TRABAJO EN EL COMERCIO Y LAS ESTRATEGIAS EMPRESARIALES FLEXIBILIZADORAS DEL TIEMPO DE TRABAJO

1. Antecedentes del sistema normativo

En los primeros años del presente siglo, se dictaron dos importantes leyes que otorgan derechos a los trabajadores en materia de descanso semanal. La primera, corresponde a la ley 1.990 que comenzó a regir en 1907 y consagró un sistema de descanso semanal obligatorio, estableciéndolo en el día domingo, siempre que empleadores y trabajadores no acordaran algo diferente; y la segunda, es la ley 3.321, que rigió desde 1917 y estableció como obligatorio el descanso en días domingos y festivos (se exceptuaban las boticas que funcionaban con sistema de turnos) (Rojas y Pereira, 1993).

Posteriormente, el Código del Trabajo de 1931, estableció normas que garantizaban el descanso semanal de los trabajadores dependientes (e incluso de los independientes). Básicamente, definió el día domingo como día de descanso semanal (artículo 322, inciso 2), al que se agregaban como días de descanso los de feriado legal (artículo 322, inciso 3).

El sistema general de descanso semanal se aplicaba a los trabajadores del sector comercio, sobre la base, fundamentalmente, del cierre obligatorio de los establecimientos comerciales (también hacía referencia a los industriales). Explícitamente la norma indicaba que ellos “no podrían atender público, ni expender artículos de su giro y deberán suspender todo trabajo” (artículo 324)¹⁴.

El descanso semanal de un día, se ampliaba en el caso de los trabajadores del comercio, a un día y medio; específicamente a partir de las trece horas del día sábado, configurándose el llamado “sábado inglés”. Para ello, el mismo artículo 324 del Código del Trabajo de 1931, autorizaba al Presidente de la República a ordenar el cierre obligatorio de los establecimientos comerciales a partir de la hora señalada. Posteriormente la ley 11.999 de 1955, decretó dicho cierre en los establecimientos de nueve ciudades del país¹⁵, dejando la posibilidad que en las ciudades restantes, las Municipalidades, a petición de empleadores y empleados, pudieran adoptar una medida similar.

A pesar de esta normativa favorable para los trabajadores del comercio, la literatura consigna que ellos siempre debieron permanecer alertas y vigilantes del cumplimiento de la jornada diaria de ocho horas y del descanso dominical, incluyendo el “sábado inglés”, exigiendo permanentemente que Carabineros fiscalizara las disposiciones vigentes (Frías, 1993).

En 1970, la ley 17.365 concedió a los trabajadores del comercio, la jornada especial de cuarenta y cuatro horas semanales, distribuyéndose en ocho horas diarias de lunes a

¹⁴ Se exceptuaban del cierre obligatorio, las farmacias de turno, la farmacia única de una localidad y la de la Asistencia Pública de cada pueblo (artículo 325, inciso 2.do); se autorizaba la apertura en día domingo a los establecimientos de abarrotes, que expenden artículos calificados como de primera necesidad y de los negocios de licores en general, los que debían suspender sus ventas y cerrar sus puertas a las 12.30 horas del día domingo (D.L. 478, del 1 Septiembre 1932) (Rojas, 1998).

¹⁵ Antofagasta, Valparaíso, Santiago, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Punta Arenas.

viernes y de cuatro horas el sábado. La ley precisaba el cierre obligatorio de los establecimientos comerciales, a partir de una determinada hora vespertina en la semana y desde las trece horas el día sábado.

En Marzo de 1975, a través de la promulgación del D.L. 934, se produjo un cambio sustantivo en el régimen horario del comercio. Se autorizó la libertad de horario de trabajo para los establecimientos comerciales, utilizándose como fundamentos la necesaria vigencia de la libre iniciativa privada y favorecer una economía más próxima al pleno empleo (Frías, 1993). El texto normativo estableció, que los propietarios de los establecimientos comerciales, de común acuerdo con sus empleados, deberían fijar libremente sus horarios de trabajo y de atención a público (artículo 2, inciso 1).

Si bien, el D.L. 934 no abolió las normas sobre jornada semanal de cuarenta y cuatro horas y las relativas a descanso dominical, en la práctica liberalizó el sistema de jornada laboral y de descansos, construido durante la vigencia del Código del Trabajo de 1931, haciendo desaparecer el soporte del sistema, que estaba dado por el cierre obligatorio de los establecimientos a horas determinadas, tanto en días de semana como en sábados (Rojas y Pereira, 1993).

En Mayo de 1978 se promulgó el D.L. 2.200, que fijó las nuevas normas de la relación individual de trabajo y extensión de la jornada ordinaria de los trabajadores del comercio de cuarenta y cuatro a cuarenta y ocho horas semanales (artículo 36) y permitió que la jornada diaria pudiera ser ampliada por el empleador hasta diez horas diarias en los períodos inmediatamente anteriores a Navidad, Fiestas Patrias y otras festividades. En dichos casos, los trabajadores podrían cobrar las horas extraordinarias, con el recargo legal del 50% sobre el sueldo convenido para la jornada ordinaria.

El D.L. 2.200 no derogó el sistema de “sábado inglés”, pero dispuso que la facultad para decretar el cierre obligatorio de los establecimientos comerciales, a partir de las trece horas del día sábado correspondía al Presidente de la República. Por otra parte, el descanso dominical continuaba rigiendo para los trabajadores del comercio, toda vez que el texto primitivo del D.L. 2.200 no exceptuó a este sector de la aplicación del descanso dominical y de los días festivos.

El sistema de jornada de trabajo y de descansos se desreguló totalmente con la ley 18.018 de 1981, la que derogó los últimos derechos que quedaban en esta materia para los trabajadores del comercio. Amplió aún más la jornada especial dispuesta en el D.L. 2.200, señalando que el empleador podría aumentar en dos horas la jornada ordinaria, no indicando límite alguno a la jornada diaria total. Esta situación fue levemente superada con la ley 18.372 de Diciembre de 1984, que dispuso que la jornada ordinaria no podría superar las diez horas y la extraordinaria, las dos horas, por lo que legalmente la jornada especial de los trabajadores del comercio no debería sobrepasar las doce horas diarias (Rojas y Pereira, 1993).

La ley 18.010 deja a todo el sector comercio sin el descanso dominical, pues deroga el D.L. 178 de 1932 sobre cierre dominical de los locales de abarrotes y se exceptúa expresamente a todos los establecimientos de comercio del descanso dominical (artículo 49, inciso 7 del D.L. 2.200, actual artículo 37, inciso 7 del Código de Trabajo de 1987). Al respecto, sólo se dispone que las empresas excluidas del descanso dominical, deberán otorgar un día de descanso a la semana en compensación a las actividades

desarrolladas en día domingo y otro por cada día festivo en que los trabajadores deban prestar sus servicios.

También se derogó la ley 11.999 que establecía el cierre obligatorio de los establecimientos de comercio a partir de las trece horas en los días sábados y la norma relativa a la misma materia, dispuesta por el texto primitivo del D.L. 2.200 (Rojas y Pereira, 1993).

El sistema de jornadas y descansos se liberalizó totalmente, quedando en la práctica, en manos del empleador, la fijación de las jornadas y descansos. Los únicos derechos que sobre la materia mantienen los trabajadores del comercio, es la jornada semanal de cuarenta y ocho horas y un día de descanso a la semana.

2. Régimen normativo actual

El Código del Trabajo, es el que contiene la regulación mínima establecida por la norma legal chilena en materia de jornada, en tanto límite temporal en el que se desarrolla el trabajo, así como de los descansos destinados a recuperar las fuerzas perdidas en su ejecución. Esta se complementa con la Doctrina de la Dirección del Trabajo, contenida en los dictámenes emitidos por su Departamento Jurídico, los que interpretan la norma y señalan jurisprudencia administrativa.

Chile, en tanto Estado miembro de las Naciones Unidas, se ha hecho parte con su ratificación y firma, de dos Convenios de la Organización Internacional del Trabajo -OIT-, cuya aplicación se refiere al personal de establecimientos comerciales. Estos son el N°30 (1930), relativo a la reglamentación de las horas de trabajo en el comercio y en las oficinas y el N°106 (1957), sobre el descanso semanal en el comercio y en las oficinas. La ratificación de estos instrumentos jurídicos de carácter internacional, implican, para el país firmante, la incorporación de las materias consignadas a la legislación interna.

El Código del Trabajo, define la jornada ordinaria de trabajo como “el tiempo durante el cual el trabajador debe prestar efectivamente sus servicios en conformidad al contrato”, considerando también “el tiempo en que el trabajador se encuentra a disposición del empleo sin realizar labor, por causas que no le sean imputables” (artículo 21, incisos 1 y 2).

En el caso de los trabajadores del comercio, opera la jornada ordinaria de trabajo tipificada en el Código, cuya “duración no puede exceder de cuarenta y ocho horas semanales (artículo 22, inciso 1)” y no puede distribuirse en más de seis ni en menos de cinco días” (artículo 28, inciso 1). En el sentido anterior, “en ningún caso la jornada ordinaria puede exceder de diez horas por día” (artículo 28, inciso 2)¹⁶.

Sin embargo, la norma al referirse al tema del descanso semanal en que señala “los días domingos y aquellos que la ley declare festivos serán de descanso” (artículo 35, inciso 1), exceptúa de lo ordenado a los establecimientos comerciales, posibilitándoles “distribuir la jornada normal de trabajo, en forma que incluya los domingos y festivos” (artículo 38, inciso 1, número 7). De este modo, el sector comercio califica en lo que los

¹⁶ Estas normas se encuentran en total sintonía con lo señalado en los artículos 2, 3, y 4 del Convenio N°30 de la OIT.

juristas denominan “jornadas especiales de trabajo”, vale decir aquellas cuya duración máxima de tiempo de trabajo y/o distribución del mismo es diferente a los de la jornada ordinaria” (Rojas, 1998).

Al respecto, el Convenio N°30 de la OIT en su artículo 7 (inciso 3), consigna la posibilidad de que los reglamentos de la autoridad pública puedan determinar excepciones permanentes a las horas de trabajo semanales y a su distribución para “los almacenes (...), cuando la naturaleza del trabajo, la importancia de la población o el número de personas empleadas los hagan inaplicables”. Ellas “deberán ser dictadas previa consulta a las organizaciones interesadas de empleadores y trabajadores y habida cuenta, especialmente de los contratos colectivos que puedan existir entre esas organizaciones” (artículo 8).

3. Jornada de trabajo extensa: situación habitual en el sector comercio

La prolongación de la jornada de trabajo, a juzgar por los antecedentes históricos, ha constituido desde hace varias décadas, un tema de fuerte preocupación para los trabajadores del comercio. “Las reivindicaciones relativas a la jornada de ocho horas, el descanso dominical, junto con otros problemas referidos a retención de sueldos, se expresan en las organizaciones de los trabajadores del sector desde sus orígenes (aproximadamente 1887)”. “La jornada diaria de trabajo era como mínimo de diez horas y solía llegar a catorce horas. Los empleados vivían enclaustrados en sus locales, dormían en los mesones o mostradores, debiendo iniciar sus labores desde las seis a siete de la mañana. Sólo descansaban en contadas excepciones un par de horas durante los domingos” (Frías, 1993)¹⁷.

En la actualidad, una de las afirmaciones más recurrentes de los trabajadores del comercio y de sus organizaciones sindicales, es que en el sector se trabaja en promedio un mayor número de horas semanales que las cuarenta y ocho estipuladas en la ley. Ello más que constituir una situación pasajera o transitoria, tendría carácter estructural, en tanto sería prácticamente inherente a la forma en que se organizan los tiempos de trabajo.

Un dirigente sindical manifestó “el trabajador del comercio está permanentemente sometido a extenuantes jornadas de trabajo, sobre todo en épocas peak (festividades, liquidaciones), en las que pueden llegar a trabajar hasta setenta horas semanales”.

Los resultados del estudio acá expuesto, se detienen en el tema de la extensión horaria, verificando que 57.6% de los encuestados tiene una jornada de trabajo superior a las cuarenta y ocho horas semanales (el estudio de Bertoni y Bustos (1996) indica 60.1%), detectando también quince casos con horarios de sesenta horas y más.

Esta situación, sin embargo, no pareciera ser exclusiva del sector comercio. A nivel del país en su conjunto, existe una percepción generalizada de que “se trabaja mucho”. La Encuesta CASEN de 1994 mostró que 29.9% del total de ocupados trabajaban más de cuarenta y ocho horas semanales, mientras que información de la OIT registró para cada trabajador un promedio de 2.700 horas en el año calendario, cifra que supera con creces las legalmente permitidas. Las cuarenta y ocho horas semanales, desde los primeros

¹⁷ Citando a Hinojosa Robles. El libro de oro de los empleados particulares. Editorial Nascimento. Santiago. 1967.

decenios de este siglo, constituye uno de los derechos sociales fundamentales de los trabajadores, en el marco de las llamadas leyes sociales (Rojas, 1998).

Las personas que trabajan jornadas extensas en el comercio son indistintamente hombres y mujeres, de edades superiores e inferiores a los treinta años. Los rasgos más relevantes y característicos que inciden en la mayor o menor prevalecencia de jornadas extensas, se refieren al tipo de función que ejercen y al tipo de establecimiento en el que se desempeñan. Nuestros resultados de investigación, indican que los encargados de local (81.8%) y los vendedores (61.2%) son los que cumplen las jornadas más extensas y es en las pequeñas tiendas (80.4%) y grandes tiendas (63.8%), en donde esta modalidad horaria alcanza su mayor frecuencia. En los supermercados las jornadas tenderían a ser normales (sólo 25.2% trabajaría más de cuarenta y ocho horas).

Cuadro N°18.

Trabajadores del Comercio que trabajan jornadas superiores a cuarenta y ocho horas semanales, según edad, sexo, puesto de trabajo y tipo de establecimiento. Año 1997. En porcentajes.

Concepto	% trabajadores que laboran más 48 horas
Edad	
Menores 30 años	55.3
Mayores 30 años	61.0
Sexo	
Mujer	58.8
Hombre	56.3
Puesto de Trabajo	
Encargado Local	81.8
Vendedor	61.2
Cajero	35.7
Reponedor	53.8
Tipo Establecimiento	
Grandes Tiendas	63.8
Supermercados	25.0
Pequeñas Tiendas en Malls	80.4

Fuente : Resultados de investigación.

En el caso de las pequeñas tiendas de malls, es conocido el hecho que las administraciones de estos centros las obligan por contrato a mantenerse abiertas durante doce y trece horas por día, en un horario que se extiende desde aproximadamente 10 de la mañana a 21 horas los días de semana y de 10 de la mañana a 10 de la noche los domingos y festivos. Los locatarios que incumplen, en primera instancia son amonestados y posteriormente, si hay reiteración, se les puede cursar una multa. Ello, en estricto sentido, no debiera tener correlación con un incumplimiento de la norma laboral, en materia del máximo de horas de trabajo semanales de los dependientes, ya que los empleadores debieran contar con el personal suficiente para organizar turnos diferidos. Sin embargo, trabajadores y dirigentes sindicales, reconocen severas transgresiones.

Algunos representantes de los empleadores, entrevistados sobre este tema, expresaron una opinión distinta. Consideran que la jornada que se aplica en sus establecimientos, se ajusta a las cuarenta y ocho horas semanales estipuladas por ley. En general utilizan los sistemas cinco días de trabajo y dos de descanso (5x2), o seis por uno (6x1).

En las grandes tiendas y en las pequeñas tiendas en malls, el horario de apertura y cierre tiende a coincidir con el horario de ingreso y egreso del personal. Ello no obsta de que en algunos establecimientos se organicen horarios de entrada diferidos, de acuerdo con requerimientos de atención de público (horas peak), necesidad de cierre de local con posterioridad al horario establecido, etc. El gerente de recursos humanos de una cadena de tiendas muy importante, que posee locales tanto en la Región Metropolitana como en regiones, indicó que “haciendo una sumatoria de todas las jornadas que operan en todos sus locales y considerando los trabajadores que atienden y no atienden público, fácilmente puede llegarse a una cifra de ciento ocho”.

En los supermercados, los horarios de funcionamiento de los locales, entre la apertura y cierre pueden alcanzar quince horas (oscilan entre las 8 horas y las 23 horas), por lo que se aplicaría un sistema de trabajo por turno, el que de acuerdo con lo estipulado en el artículo 10, inciso 5, del Código del Trabajo, se especificaría en el reglamento interno de la empresa.

Según lo expresado por un inspector del trabajo, “hay empresas que en sus reglamentos internos estipulan hasta treinta turnos distintos (considerando todo el personal y sus diferentes funciones), lo cual les otorga gran flexibilidad en el manejo de su personal. En la práctica, efectivamente, pueden operar hasta ocho y nueve turnos”.

4. Presencia de varias modalidades o estrategias de prolongación del tiempo de trabajo en el comercio

En el marco de la ampliación generalizada de la jornada de trabajo en el país, más que debatir si en el sector comercio es en el que se presentan las jornadas más extensas en comparación con otras actividades económicas, lo interesante es que en el comercio, el fenómeno de la extensión horaria asume especificidades particulares, que dicen relación con el sistema normativo de ordenación del tiempo de trabajo, con los sistemas salariales implementados, con las motivaciones personales y económicas de los implicados (empleadores y trabajadores), y claramente con una política publicitaria y de marketing que interpela a los ciudadanos a consumir.

La extensión de la jornada de trabajo se concreta a través de varias modalidades o estrategias, cada una de las cuales se vincula con el marco regulatorio. En ocasiones, la prolongación horaria puede darse con respeto de la ley, y en otras, claramente requiere de su vulneración.

En los establecimientos comerciales considerados en este estudio, se puede constatar la aplicación de una o varias de las siguientes modalidades:

4.1. Extensión de la jornada a través de horas extraordinarias

La norma laboral, junto con definir los alcances y límites de la jornada ordinaria configura la jornada extraordinaria, entendiendo como tal “la que excede del máximo legal o de la pactada contractualmente si fuera menor” (artículo 30). Indica además que “podrán pactarse hasta un máximo de dos horas extraordinarias por día” (artículo 31, inciso 1), lo cual debe hacerse “por escrito, sea en el contrato de trabajo o en un acto posterior”(artículo 32, inciso 1), sin embargo a falta de pacto escrito, “se consideran extraordinarias las horas que se trabajen en exceso de la jornada pactada, con

conocimiento del empleador” (artículo 32, inciso 2). Agrega que “las horas extraordinarias se pagarán con un recargo del 50% sobre el sueldo convenido para la jornada ordinaria y deberán liquidarse y pagarse, conjuntamente, con las remuneraciones ordinarias del respectivo período” (artículo 32, inciso 3).

Expertos en materia laboral indican que, si bien el marco jurídico normativo consagra la jornada de cuarenta y ocho horas semanales, permite que las jornadas de trabajo se extiendan más allá de las cuarenta y ocho horas semanales y ello se da principalmente a través de admitir sin grandes restricciones el trabajo en horas extraordinarias y de establecer jornadas especiales de mayor extensión que la ordinaria, muchas de las cuales carecen de fundamentación que explique la excepcionalidad al régimen general (Rojas, 1998).

De este modo, el modelo normativo laboral chileno en materia de jornada de trabajo se plantearía en una tendencia regresiva, de aumento de la jornada de trabajo, en tanto amplía los supuestos de excepción a la jornada ordinaria, estableciendo un mayor número de jornadas legales de mayor extensión que la ordinaria y, en tanto suprime las jornadas legales inferiores a la misma. Se coloca así, en una postura divergente a lo que indica el Derecho Internacional, que ha establecido diversos instrumentos normativos que reconocen una jornada inferior, sobre la base, tanto del derecho a la limitación del tiempo de trabajo y del derecho al descanso como a las políticas de distribución del empleo¹⁸ (Rojas, 1998).

En el sector comercio, es una práctica bastante habitual extender la jornada por esta vía, no obstante existen también establecimientos comerciales, que tienen definido como política no utilizar el recurso, recurriendo en caso de necesidad, a personal a tiempo parcial.

La motivación central de los trabajadores para realizar jornadas extraordinarias es aumentar sus ingresos. Esto se constató en el 68.7% de nuestros encuestados. Dirigentes sindicales del comercio explican esta motivación, en la precariedad salarial de los trabajadores del sector y en la falta de estabilidad laboral o carrera profesional, lo cual “les impulsaría a maximizar los ingresos en los períodos en que tienen la oportunidad de hacerlo”.

Sin embargo, ello tiene directa relación con el sistema salarial del trabajador y con la función y puesto de trabajo que desempeña. Como ya se indicó anteriormente, a los trabajadores comisionistas es a los que les conviene la extensión de la jornada laboral, porque su remuneración es variable y se la construyen sobre la base de comisiones. La prolongación del tiempo de trabajo, les da la posibilidad de incrementar las comisiones por ventas en dichos períodos de tiempo. A estos trabajadores, la sola ejecución de horas extraordinarias no les permitiría obtener más ingresos, pues la compensación reducida sería mínima, si se considera que el pago del 50% extra definido por ley, es en relación con el sueldo base, que en su condición contractual es muy bajo, a veces casi simbólico.

¹⁸ La OIT, en el Convenio N°47 de 1935, establece el principio de las cuarenta y ocho horas semanales de duración del trabajo y en la Recomendación N°116 de 1962, considera la adopción del principio de la reducción progresiva de la duración normal del trabajo y la implementación de políticas para el logro de tal fin.

En la práctica y en lo extremo, esta alternativa de extensión de la jornada puede llegar a constituirse en una prolongación indiscriminada del tiempo extraordinario de trabajo, en tanto el empleador no tiene la obligación de pagarlo, pues la remuneración es variable. Y siguiendo esta misma lógica, y aún cuando resulte inaudito, los intereses de empleadores y de los trabajadores comisionistas parecen ser uno sólo, cuando se trata de conseguir recompensas económicas. Entre ambos se tejen complicidades, que dificultan la aplicación correcta de la ley y una fiscalización acuciosa.

Como señala De Laire (1998), el comportamiento de los trabajadores supone la gestión de una tensión entre dos polos: la regulación y la autoexplotación. El polo de la regulación implica propender a que se cumpla la normativa vigente y en general se avance en la perspectiva que la regulación ayude a humanizar las condiciones laborales. El polo de la autoexplotación implica, estar dispuesto a trabajar más allá de los límites que permite la normativa vigente a cambio de mayores niveles de ingreso. Cuando este polo prevalece, plantea límites a la labor de fiscalización, puesto que el trabajador estará “activamente coludido” con su empleador, para alterar información en la medida que esta conducta le permite maximizar ingresos.

En el caso de los otros trabajadores, no afectos a comisiones, en los que sólo procede el pago del 50% sobre el sueldo base, las reacciones frente al trabajo de horas extraordinarias, a menudo se procesan como imposición, ello aún cuando, una de las consideraciones centrales de la norma relativa a la extensión de la jornada ordinaria, es la voluntariedad de los trabajadores.

Los dirigentes sindicales indican que “a menudo se utiliza la presión que puede ir desde algunas formas sutiles (sensibilización sobre las necesidades de la empresa) hasta otras más desafiantes (amenazas de despido)”. Y agregan “los trabajadores deberían fiscalizar sus derechos, pero ello en la situación recesiva actual es muy difícil, debiendo en definitiva, por una cuestión de necesidad, someterse a las condiciones que les impone el empleador; temen perder el empleo, pues aunque éste sea malo, deben cuidarlo”.

Teniendo en cuenta lo anterior, no sorprende que en el estudio, 22.6% de los encuestados respondiera que su motivación para realizar horas extraordinarias es “demostrar al jefe que es buen trabajador”.

Cualquiera sea la alternativa que utilice el establecimiento comercial, para interpelar al dependiente del comercio a realizar trabajo extraordinario, en definitiva tiene como resultado un incentivo económico, lo que llevaría a los trabajadores a optar por una conducta pragmática. De este modo, los reclamos que hacen los trabajadores en relación con la extensión de la jornada más allá del límite de las cuarenta y ocho horas, en vez de orientarse a poner en cuestión dicha práctica, se motivan en el incumplimiento o cumplimiento parcial de los incentivos económicos comprometidos como compensación.

Nuestro estudio, consignó quejas sobre esta materia del 54.5% de los trabajadores encuestados de grandes tiendas, 45.2% de supermercados y 44.2% de pequeñas tiendas en malls. Aún cuando la ley determina la cancelación de las horas extraordinarias en dinero, 11.2% de encuestados, manifestó que se les compensa con tiempo libre.

La ampliación de la jornada de trabajo vía horas extraordinarias es perfectamente legal, si se enmarca en los contenidos que la norma determina. Sin embargo, diversos antecedentes permiten sostener, que en el sector comercio, de manera recurrente y arbitraria se prolonga la jornada horaria más allá de lo permitido, a través de la ampliación del tiempo de trabajo efectivo¹⁹, sin compensación económica.

A los dependientes se les solicita hacer su ingreso al establecimiento antes del comienzo del horario predefinido en el contrato de trabajo y retirarse con una posterioridad relativa superior a su término²⁰. El objetivo de ello es desarrollar algunas actividades que se convierten en la práctica en obligaciones laborales: ordenar mercadería, cuadrar caja, terminar de atender clientes que a la hora de cierre se encuentran dentro del local²¹.

Haciendo nuevamente referencia a los resultados del estudio, estos indican que el 65% de los encuestados es, permanentemente, demandado a llegar temprano y un 76.8% a quedarse más tarde. Esta situación sería más frecuente en las grandes tiendas, en las que aproximadamente el 40% de su personal tendría dicha exigencia.

Considerando que es un período en el cual los trabajadores se encuentran a disposición de la empresa, debiera ser considerado como parte de la jornada efectiva y compensado económicamente en consecuencia. Sin embargo, a menudo, no queda constancia de ello, pues los trabajadores tendrían el imperativo de marcar el registro de asistencia, a la hora de ingreso y egreso estipulada en el contrato. De este modo, dichos tiempos de trabajo, en términos formales no existen. Por esta vía, las jornadas de cuarenta y ocho horas semanales pueden transformarse en jornadas bastante mayores. Si bien, la norma laboral no hace referencia explícita a los límites del descanso mínimo diario entre las jornadas, los contempla implícitamente, al determinar el máximo que puede abarcar la jornada diaria de trabajo.

En las pequeñas tiendas de malls, en forma recurrente empleadores y trabajadores plantean como argumento para justificar la ampliación de las jornadas, que “las administraciones de los centros comerciales son las que por contrato obligan a las tiendas a realizar una serie de actividades, tales como: montar vitrinas, hacer aseo, realizar inventarios, en horarios distintos a los de atención de público (aproximadamente de 10 a 21 horas)”. Si bien esto es correcto, no es menos cierto lo que manifestó el jefe de operaciones de un mall, “no pueden utilizar como pretexto para la ampliación de la jornada el horario de funcionamiento del centro comercial, pues la mayoría de las funciones señaladas (realizar vitrinas, hacer aseo), no corresponden a las labores para las cuales los dependientes son contratados y, por lo tanto, no debieran ejecutarlas. En general, estas actividades son subcontratadas a empresas que ofrecen los servicios, y se realizan en horarios especiales dispuestos y autorizados por el centro comercial”.

¹⁹ El Convenio N°30 de la OIT (1930), entrega en su artículo 2° la siguiente definición “significa el tiempo durante el cual el personal esté a disposición del empleador (excluyendo) los descansos durante los cuales el personal no se halle a la disposición del empleador.

²⁰ Dirigentes sindicales de CONFECOVE, manifestaron que “normalmente los empleadores o jefes dicen “trate” de llegar temprano, pero ese “trate” en el fondo es “llegue temprano”. Si el trabajador no cumple su evaluación puede ser mala por falta de cooperación”.

²¹ Dirigentes sindicales de CONFECOVE señalan, que éste “es el caso de las cajeras y cajeros de supermercados. Se supone que el horario de cierre es a las 22 horas, por lo que se contabiliza hasta las 22.30 horas como jornada laboral. Sin embargo si ha habido mucha clientela, recién a esa hora puede retirarse de su puesto para realizar el arqueo de dinero. Así, la jornada puede extenderse hasta por una hora más”.

En relación con los inventarios, las liquidaciones, la temporada escolar, todos aquellos eventos que requieren tiempos adicionales de trabajo para su preparación e implementación, en algunas grandes tiendas que poseen sindicato, se acuerdan con anticipación entre las partes, el itinerario de trabajo y los tiempos plus a la jornada ordinaria legal se cancelan como horas extraordinarias.

La norma laboral no plantea nada específico sobre este asunto, sin embargo, el Convenio N°30 de la OIT, explicita la posibilidad de que los reglamentos de la autoridad pública determinen excepciones temporales a la jornada laboral definida en su artículo 3 y 4 (cuarenta y ocho horas semanales, distribuidas en ocho por día, o sin exceder diez horas por día), para “permitir trabajos especiales tales como inventarios y balances, vencimientos, liquidaciones y cierres de cuentas de todas clases”(artículo 7), los cuales “deberán ser dictados previa consulta a las organizaciones interesadas de empleadores y trabajadores y habida cuenta, especialmente de los contratos colectivos que puedan existir entre esas organizaciones” (artículo 8).

En materia de horas extraordinarias, la norma faculta al empleador, sin necesidad de pactarlas, vale decir, sin el consentimiento explícito del trabajador, a “extender la jornada ordinaria de los dependientes del comercio hasta en dos horas diarias en los períodos inmediatamente anteriores a Navidad, Fiestas Patrias u otras festividades”(artículo 24, inciso1). En dicho caso, las horas que excedan el máximo de las cuarenta y ocho horas semanales dispuesto como duración de la jornada ordinaria, o la jornada convenida si fuere menor, “se pagarán como extraordinarias” (artículo 24, inciso 1).

A pesar de que no especifica la extensión de dicho período ni el alcance de la expresión “otras festividades”, dos dictámenes de la Dirección del Trabajo avanzan en su definición. El N°3.759 del 5 de Octubre de 1981 determinó que “el lapso prudencial del período que antecede a una festividad, no puede exceder de siete días, toda vez que tal número de días, normal y necesariamente, debe bastar para asegurar a toda la población la posibilidad de contar con un aprovisionamiento seguro, fuera de las horas normales de trabajo de los distintos grupo de trabajadores”.

El dictamen N°1.164/49 del 24 de Febrero 1988, define quince días del calendario como festividades, que facultan al empleador para extender la jornada ordinaria de trabajo de los dependientes del comercio. Estos son en cada año: “1° de Enero, viernes y sábado de Semana Santa, 1° y 21 de Mayo, el día de Corpus Christi, 29 de Junio, 15 de Agosto, 11, 18 y 19 de Septiembre, 12 de Octubre, 1° de Noviembre, 8 y 25 de Diciembre”²².

Pudiera interpretarse que en cualquiera de las festividades, que no sean Navidad y Fiestas Patrias, es posible extender la jornada con siete días de antelación, sin embargo, una abogada laboralista sugiere que el término “u otras festividades”, restringe la excepción a eventualmente algunas más, pero no implica a todas, pues en ese caso la norma debiera decir “y otras festividades”.

²² En algunos centros comerciales consultados, cinco de estos feriados son otorgados a los trabajadores, produciéndose el cierre efectivo de los locales: 1° de Enero, Viernes Santo, 1° de Mayo, 19 de Septiembre y 25 de Diciembre.

Otra interpretación coincidente, es la que indica que la jornada extendida no aplicaría a todas aquellas festividades a las que hace referencia el dictamen, sino solamente a algunas relacionadas con prácticas culturales de la sociedad, en concreto Fiestas Patrias, Navidad y Año Nuevo (Rojas, 1998).

Los trabajadores y dirigentes sindicales del sector comercio, postulan que las jornadas de trabajo se encontrarían especialmente desreguladas en las festividades de fin de año, produciéndose diferentes incumplimientos a la norma. “En Navidad la ampliación de la jornada puede alcanzar todo el mes, en algunos establecimientos no pagan horas extraordinarias, aduciendo que las comisiones son elevadas y si al trabajador le corresponde un día compensatorio no puede hacer uso de su derecho”. La extensión de la jornada de trabajo en Fiestas Patrias, en la actualidad sólo tendría relevancia en el caso de los supermercados.

A los empresarios, la prolongación de la jornada de trabajo vía horas extraordinarias, les permite mantener y/o ampliar su tasa de ganancia mediante la ampliación de las ventas y la reducción de los costos en remuneraciones por unidad vendida, las que se cancelan al (mínimo) 50% del salario base. Si a ello se agrega, de acuerdo con los antecedentes antes citados, las diversas formas de evasión con implicancias en las remuneraciones de los trabajadores, la compensación monetaria para los propietarios de establecimientos comerciales, parece sustantiva.

4.2. Extensión de la jornada a través de la supresión del descanso para efectos de colación

Respecto del descanso dentro de la jornada de trabajo, la norma laboral indica que ésta se “dividirá en dos partes, dejando entre ellas, a lo menos, el tiempo de media hora para la colación”, el que “no se considerará trabajado para computar la duración de la jornada diaria (artículo 34, inciso 1).

Como se aprecia, la ley sólo regula claramente la duración mínima del descanso dentro de la jornada, pero no precisa si existe o no un límite máximo que restrinja su extensión. En el contenido del dictamen N°2.947/111 de 1996 de la Dirección del Trabajo, se examina la circunstancia u objetivo primordial que el legislador le asignó a dicho descanso, cual es el consumo de la colación, vale decir, “ingerir una comida ligera para reponer las fuerzas gastadas en la primera parte de su jornada, para posteriormente continuar laborando”. Según se indica, “la ley contendría un criterio implícito para determinar los límites de su extensión, el que se encuentra en la finalidad y naturaleza misma de este descanso”. Sobre la base de estas consideraciones, el dictamen no propone un límite máximo, sino que argumenta que éste “no puede prolongarse más allá del tiempo necesario para el consumo de la colación, circunstancia que en caso de duda, deberá ser calificada por el respectivo Inspector del Trabajo en cada caso particular”.

En muchos establecimientos comerciales, es posible detectar, que se otorga el derecho a un período de una hora a una hora y media para satisfacer la necesidad de colación, sin embargo éste puede quedar en una simple formalidad.

En el caso de muchas pequeñas tiendas en malls, no existirían objetivamente las facilidades para hacerlo efectivo: escaso personal de reemplazo, imposibilidad de cierre del local.

En las grandes tiendas, los propios dependientes que se construyen el sueldo o parte de él sobre la base de comisiones por ventas, pueden optar por no ejercer su derecho a descanso, privilegiando el trabajo, en un horario que a menudo es aprovechado por un tipo de público (oficinistas, empleados bancarios), para hacer sus compras. Lo mismo ocurre en determinadas épocas del año de ventas especiales (Navidad, temporada escolar, liquidaciones).

En los supermercados, hasta no hace mucho tiempo, con el horario de colación se producía una situación diferente, pero que afectaba de manera integral la jornada del trabajador. Amparados en la ley que fija el tiempo mínimo de colación, pero no el máximo, se establecían varias horas de colación (cuatro o más), con lo cual se dividía la jornada en dos segmentos separados por un intervalo discrecional, según la conveniencia del empleador (horario partido o cortado). Ello les permitía mantener a los trabajadores a disposición para su re-entrada, en un horario conveniente para el establecimiento y distribuir sus obligaciones de acuerdo con los requerimientos de atención al público. Así, la jornada podía prolongarse tanto tiempo como durara el intervalo de descanso para colación, sin necesidad de pago de horas extraordinarias. Entretanto, el trabajador no podía sino esperar en los alrededores del lugar de trabajo, ya que volver a su domicilio le resultaba muy oneroso. Las acciones fiscalizadoras de la Dirección del Trabajo han permitido avanzar en la eliminación de este artificio.

4.3. Extensión de la jornada a través de la supresión del descanso en domingos y festivos

En relación con el descanso semanal, la norma establece de manera general que “los días domingos y aquellos que la ley declare festivos serán de descanso, salvo respecto de las actividades autorizadas por ley para trabajar en esos días” (artículo 35, inciso 1). El comercio es una de ellas, encontrándose facultada para “distribuir la jornada normal de trabajo, en forma que incluya los días domingos y festivos” (artículo 38, inciso 1, punto 7 e inciso 2). “Las horas trabajadas en dichos días se pagarán como extraordinarias siempre que excedan de la jornada ordinaria semanal” (artículo 38, inciso 2).

Las empresas exceptuadas del descanso dominical “deben otorgar un día de descanso a la semana en compensación a las actividades desarrolladas en día domingo, y otro por cada festivo en que los trabajadores debieron prestar servicios” (artículo 38, inciso 3). En esos casos, el descanso “empezará a más tardar a las 21 horas del día anterior al domingo o festivo y terminará a las 6 horas del día siguiente de éstos”(artículo 36).

Para los trabajadores del comercio, la norma determina que “al menos uno de los días de descanso en el respectivo mes calendario deberá necesariamente otorgarse en día domingo”. Ello “no se aplicará respecto de los trabajadores que se contraten por un plazo de treinta días o menos, y de aquellos cuya jornada ordinaria no sea superior a veinte horas semanales o se contraten exclusivamente para trabajar los días sábado, domingo o festivos (artículo 38, inciso 4).

En relación con la oportunidad en que debe otorgarse el descanso compensatorio correspondiente a las labores realizadas en día domingo, la Dirección del Trabajo ha sostenido en forma reiterada y uniforme, que dicho descanso “debe concederse al

séptimo día, esto es, inmediatamente después de seis días continuos de trabajo”; y el descanso compensatorio de las labores efectuadas en días festivos “debe operar dentro de la semana siguiente, esto es, dentro de los siete días siguientes a aquél en que incidió el festivo, sin perjuicio de que las partes puedan acordar otra oportunidad, en el evento que se acumulen en una semana dos o más días de descansos compensatorios”(Dictamen 5501/263 del 15 de septiembre de 1994).

El artículo 38, inciso 6 del Código del Trabajo, especifica que “en el evento que se acumulen en una semana dos o más días de descanso compensatorios como consecuencia de las labores desarrolladas en día domingo y de aquéllas ejecutadas en uno o más días festivos, las partes pueden acordar una forma especial de distribución o remuneración de aquellos que excedan de uno semanal”.

En general, la intención de la ley, es impedir que el descanso semanal se sustituya por dinero, aún cuando sea a través de pago de horas extraordinarias. El artículo antes citado, puede considerarse entonces como una excepción, pues otorga la posibilidad de sustituir el descanso por pago de horas extraordinarias, incluso en el entendido que, igualmente, deberá concederse al menos, un día de descanso compensatorio a la semana.

Los dirigentes sindicales del sector en general se quejan de que “a menudo los descansos compensatorios no se respetan, a veces con la complicidad de los propios empleados, que prefieren acumular sus días de descanso para solicitarlos con posterioridad y dedicarlos a actividades personales diversas”.

También es posible constatar la existencia de acuerdos individuales (entre empleadores y trabajadores) de excepción del descanso semanal, en los que se pactan pago de horas extraordinarias por el tiempo de trabajo de domingos y feriados, bonificaciones especiales, y/o la posibilidad cierta de incrementar el volumen de las comisiones por ventas, en días en que los ranking suben considerablemente.

En el caso de las tiendas pequeñas, lo que ocurre más bien es que si la empresa no tiene un ordenamiento general y cumple con el otorgamiento de los descansos cuando corresponde, se dificulta hacerlos efectivos, porque no cuentan con suficiente personal de reemplazo.

La prolongación del tiempo de trabajo por esta vía, aún cuando, puede implicar estímulos remuneracionales mayores, produce una clara sobreexplotación del personal dependiente.

La norma legal chilena sobre descanso semanal, se encuentra en sintonía con lo que plantea el Convenio N°106 de la OIT. Este instrumento reserva la posibilidad de que “la autoridad competente o los organismos apropiados puedan adoptar medidas para someter a regímenes especiales de descanso semanal, si fuere pertinente, a determinadas categorías de personas o de establecimientos, habida cuenta de todas las consideraciones sociales y económicas pertinentes” (artículo 7, inciso1). Señala además, que cualquier medida referente a la aplicación de las disposiciones sobre esta materia, “deberá tomarse en consulta con las organizaciones representativas interesadas de empleadores y de trabajadores” (artículo 7, inciso 4).

A juicio de expertos laboristas, en el caso del comercio, y aún cuando reconocen la complejidad del tema, teniendo a vista las normas de la OIT (como algunas consideraciones del Derecho Comparado), les resulta cuestionable la amplia cobertura que excepciona del sistema de descanso semanal convencional a los trabajadores del sector (Rojas, 1998).

Desde el punto de vista de su fundamentación, las consideraciones económicas obviamente operan, en el sentido formulado en el D.L. 934 de 1975, que justifica la libertad horaria del comercio por razones de favorecer la iniciativa privada. Sin embargo, las consideraciones sociales no son claras, en tanto cuánto, la extensión de la jornada laboral en domingos y festivos tiene impactos significativos en la vida de los trabajadores del comercio y en su entorno.

Lo que se esboza como crítica más gruesa a su escasa sintonía con el Convenio de la OIT, es la falta total de consulta y participación de los trabajadores y sus organizaciones en la decisión de reestructurar la temporalidad del descanso semanal, a pesar de que ello se encuentra claramente consignado como intención en el D.L. 934. En tal sentido, las organizaciones sindicales del comercio, no han dejado de defender el derecho al descanso dominical y en días festivos, reaccionando además en contra de la profusión de “temporadas de venta especial” creadas por las empresas y concentradas en los fines de semana (días comerciales: madre, padre, niño, enamorados).

Finalmente, en relación con la naturaleza de los servicios prestados, dependiendo obviamente del tipo de artículos comercializables, la adquisición de muchos de ellos, no amerita premura de consumo, pudiendo programarse la compra de un modo distinto, ajustada a otras temporalidades.

5. El registro de asistencia: instrumento de control de la extensión de la jornada

La norma señala que “para los efectos de controlar la asistencia y determinar las horas de trabajo, sean ordinarias o extraordinarias, el empleador llevará un registro que consistirá en un libro de asistencia del personal o en un reloj control con tarjetas de registro” (artículo 33, inciso 1).

Este instrumento es el único mecanismo para verificar la extensión real de la jornada de trabajo y el cumplimiento de los descansos. Sin embargo, tal como lo sostiene un inspector del trabajo “en casi todas las empresas el registro de asistencia tiene problemas y no se encuentra en óptimas condiciones”. Las estadísticas de infracción que se adjuntan en el punto 6 siguiente, objetivan esta afirmación.

Su centralidad, como mecanismo verificador, conlleva de parte de los empleadores que no cumplen con la normativa vigente, la búsqueda de mecanismos sustitutos que les permita continuar burlando la norma, pero al mismo tiempo, responder adecuadamente a una eventual acción fiscalizadora del Estado.

De este modo, en los establecimientos comerciales analizados, es posible constatar dos fórmulas muy recurridas: la primera, el registro único de asistencia que es firmado por el trabajador de acuerdo con lo estipulado en su contrato de trabajo, aunque ello no responda para nada a la jornada real; y la segunda, el doble registro de asistencia, uno con la jornada real y el otro con la jornada legal.

El dictamen N°1.668/66 de 1995 de la Dirección del Trabajo, faculta al empleador a usar más de un libro de asistencia del personal, sin que sea necesaria la autorización de dicho Servicio, si ello favorece el adecuado control de la asistencia y las horas de trabajo del personal. Asimismo, la doctrina de la Dirección prohíbe llevar una multiplicidad de sistemas de registro dentro de un mismo establecimiento.

El libro de asistencia sería el instrumento más fácilmente adulterable, seguido del reloj control. En ambos casos, basta con que al trabajador se le de la orden o sea presionado a firmar, pudiendo incluso hacerlo por voluntad propia. Estas situaciones dejan entrever un problema ético de fondo, que por su común recurrencia, no provoca asombro.

La adulteración del registro puede tener efectos prácticos, no sólo sobre el cálculo de las horas extraordinarias, sino también en la contabilización de los atrasos, en el conteo de los días de licencia médica, etc.

La Dirección del Trabajo, a través del dictamen N°696/27 de 1996, en algún sentido amplió las modalidades de registro de asistencia normadas en el Código del Trabajo, fijando las características que debiera reunir un sistema certificado de registro de asistencia electrónico computacional, teniendo en consideración que muchos establecimientos han incorporado tecnología a sus diferentes procesos. Este sistema garantizaría una mayor confiabilidad de la información y una inviolabilidad de los registros, de ahí su importancia. En algunos establecimientos comerciales ya se encuentra en período de prueba, lo cual constituye un avance interesante.

Sus características generales son las siguientes: mediante dispositivo electrónico con reloj incorporado, permitirá el registro automático de la identidad del trabajador (tarjeta personal de identificación confeccionada en base a RUT o número especial, provista de banda magnética), la fecha, hora y minutos en que inicia y termina la jornada de trabajo; entregará reportes semanales que contengan la suma total de las horas trabajadas por cada dependiente, quien los firmará en señal de aceptación; entregará diariamente al trabajador el estado de su asistencia registrada, para lo cual contará con impresora que emitirá automáticamente un comprobante impreso.

Para el caso de los trabajadores que laboran en empresas de servicios de promoción, demostración y reposición de productos o mercaderías, la Dirección del Trabajo mediante resolución N°300 del 07.02.90, dispuso los requisitos y procedimientos para establecer un sistema opcional de control de asistencia y determinación de horas de trabajo. Ello en vista de la gran movilidad y dispersión de los trabajadores allí empleados, lo cual hace impracticable la utilización de varios libros de asistencia o relojes control.

La resolución considera la utilización de planillas individuales en las que se debe consignar la identificación del empleador, el nombre del trabajador, el lugar donde presta servicios, la semana y mes correspondiente. Estas deberán estar a disposición de los fiscalizadores en un domicilio conocido.

6. Principales infracciones constatadas en las acciones fiscalizadoras

Las estadísticas que edita el Departamento de Fiscalización de la Dirección del Trabajo, como resultado de las visitas inspectivas al sector comercio, muestran que una de las disposiciones legales que tiene mayores índices de infracción en lo que se refiere a materias relacionadas con la jornada laboral es el registro de asistencia mal llevado o no llevado (art.33 Código del Trabajo), seguido de los descansos mal otorgados o definitivamente no otorgados.

El exceso de jornada o los problemas en el cálculo del pago de horas extraordinarias, no aparece como falta frecuente, lo cual parece lógico, dado que los datos indican que una mayoría de trabajadores del comercio tienen una estructura salarial en que el porcentaje variable es muy significativo (ver cuadro N°15).

La actitud de los trabajadores pareciera que no contribuye a optimizar las visitas inspectivas. Un fiscalizador manifestó, “la experiencia muestra que los trabajadores están muy amedrentados, reaccionan con temor frente a la fiscalización, en general, no consideran que se les está protegiendo o solucionando un problema, sino más bien aumentando el riesgo de perder el empleo”.

En el mes de Diciembre de 1998, en el marco del Cuarto Programa Nacional de Fiscalización al comercio, los inspectores del trabajo fiscalizaron 1.951 empresas a lo largo de todo Chile²³ e involucró a un total de 9.329 trabajadores. El cuadro siguiente da cuenta de sus resultados.

Cuadro N°19.

Sector Comercio: materias infringidas, empresas afectadas y monto de multas

Materias Infringidas	Total empresas	% empresas en relación con empresas fiscalizadas	Total monto multas en pesos \$
Registro Asistencia mal llevado	105	5.3	6.633.199
Registro Asistencia no llevado	93	4.7	5.380.357
Descansos mal otorgados/ no otorgados	125	6.4	11.048.746
Exceso jornada	11	0.5	1.235.472

Fuente : Dirección del Trabajo. Departamento de Fiscalización. Unidad de Programación. 1999.

Entre los meses de Octubre y Noviembre de 1998 se realizó el Tercer Programa Nacional de Fiscalización a Supermercados, abarcándose 1.127 empresas e involucrando 38.447 trabajadores.

Cuadro N°20.

Supermercados : materias infringidas, empresas afectadas y monto de multas

Materias infringidas	Total empresas	% empresas en relación con empresas fiscalizadas	Total monto multas en pesos \$
Registro de asistencia	98	8.6	9.656.606
Distribución jornada	26	2.3	3.612.997
Horas extraordinarias	8	0.7	1.119.476
Descanso semanal compensatorio	48	4.2	5.517.032

²³ Considera un universo de empresas del conjunto de la rama de actividad comercio, no es específico al comercio por menor.

Fuente : Dirección del Trabajo. Departamento de Fiscalización. Unidad de Programación. 1999.

También en el mes de Diciembre de 1998, previo a la fiesta de Navidad, se dispuso una fiscalización especial referida a jornada de trabajo de los dependientes de cuatro complejos comerciales o malls. Se visitaron 205 establecimientos, involucrando a 887 trabajadores.

Cuadro N°21.

Complejos comerciales o malls: materias infringidas, empresas afectadas y monto de multas

Materias infringidas	Total empresas	Total monto multas en pesos \$
Registro asistencia	47	3.065.941
Exceso jornada	1	Sin información

Fuente : Dirección del Trabajo. Departamento de Fiscalización. Unidad de Programación. 1999.

El monto de las multas frente a situaciones de infracciones son muy exiguas. En la primera ocasión, puede oscilar entre 1 y 10 Unidades Tributarias Mensuales (\$25.816 a \$258.160). Cuando se comprueba reincidencia, este valor aumenta de manera proporcional al número de trabajadores afectados. La sanción mayor, frente a contingencias muy graves puede llegar a ser la clausura del local.

7. *La extensión horaria genera impactos personales y sociales en los trabajadores y trabajadoras del comercio*

A la jornada laboral extensa, que cumplen los trabajadores de establecimientos comerciales, hay que agregar bs tiempos de traslado desde el hogar hacia el trabajo y de vuelta al hogar. Nuestro estudio, detectó que aproximadamente el 65% de los trabajadores encuestados destina diariamente dos horas a dicho concepto. En consecuencia, se puede hacer el cálculo de que si a las horas promedio de trabajo semanal (alrededor de cincuenta), se le agregan las horas de traslado, habría un porcentaje elevado de personas que destinan más de sesenta horas semanales a su trabajo y traslado, lo que reduciría a tan sólo cinco a seis horas las que puede dedicar a actividades extra-laborales, descontando obviamente las ocho horas que se supone una persona debe dormir para recuperar sus energías gastadas durante el día.

Así, la vida familiar, como también las posibilidades de desarrollo en ámbitos del crecimiento personal y profesional (acceso a cursos de capacitación, educación formal), deportes y recreación y de participación en instancias de organización (sindicatos u otras) se ven comprometidas por la extensión horaria que exige el trabajo.

En el caso de la vida familiar, hay que agregar la eventualidad cierta de que muchos trabajadores se encuentran ausentes del hogar hasta por tres domingos al mes, lo cual a juicio de muchos dirigentes sindicales, puede contribuir al surgimiento de crisis de pareja y/o familiares. Los días compensatorios, en estricto sentido, no compensan el clima de relaciones que se puede construir y desarrollar en momentos como los fines de semana y festivos, en que la mayoría de los integrantes de una familia tienen la oportunidad de estar juntos.

Para las trabajadoras, la situación de extensión horaria es doblemente negativa, si se considera que el trabajo doméstico, continúa siendo una de sus responsabilidades principales, prioritarias y casi exclusivas, en tanto usualmente el núcleo familiar o la

pareja poco o nada lo comparten. La sobreexigencia física y mental que experimenta este segmento laboral es especialmente intensa.

Los dependientes del comercio expresan fuerte insatisfacción con la jornada laboral que les corresponde cumplir (46%), situación que se agudiza, dependiendo del tipo de establecimiento en el que ejercen sus funciones.

Cuadro N°22.

Trabajadores del Comercio: Índice de satisfacción con extensión de la jornada laboral. Año 1997. En Porcentajes.

Tipo Establecimiento	Satisfecho/Muy Satisfecho	Insatisfecho/Muy Insatisfecho	Total
Grandes Tiendas	29.8	70.2	100.0
Supermercados	77.1	22.9	100.0
Pequeñas Tiendas en malls	44.6	55.3	100.0
Promedio Universo Estudio	50.3	46.0	100.0

Fuente : Resultados de Investigación.

Adicionalmente, 80.1% de los encuestados señaló que su jornada ideal es la de cuarenta y ocho horas semanales. Solamente entre 10% y 15% explicitaron su convicción y disposición a trabajar jornadas más extensas.

El estudio del Bertoni y Bustos (1996), plantea que las situaciones de sobrecarga de diversa índole que viven los trabajadores del comercio, favorecería el consumo de psicofármacos. Los porcentajes al respecto son reveladores. 17.6% de sus encuestados reconoció utilizarlos por las exigencias laborales; 17.6% por problemas económicos y emocionales relacionados con la familia; y 15% por la combinación de ambas situaciones.

La pesquisa constata una prevalecencia superior en el consumo de benzodiazepinas de los encuestados, respecto de las cifras de la Región Metropolitana y nacionales, por lo que cataloga a este segmento de trabajadores como “población de alto riesgo”²⁴. La comparación de consumo entre sexos, indica que la relación es de 1 mujer por 2.4 hombres, influyendo sin duda en este resultado, las exigencias del doble rol.

Los consumidores trabajan principalmente en grandes tiendas (57.6% de las mujeres y 39.4% de los hombres consumen)²⁵, cumplen un mayor promedio de horas laborales diarias en relación con los no consumidores y tienen ingresos mensuales promedio superiores. Perciben su salud actual como regular o mala, presentan un mayor nivel de número de enfermedades laborales, principalmente de carácter psicológico (neurosis y estrés) y muestran un promedio mayor de perturbación sintomática psiquiátrica

²⁴ Los datos del Estudio Nacional de Consumo de Drogas (CONACE, 1996), muestra una prevalencia de consumo de benzodiazepinas en la población, en el último año de 12% y de 6.2% en el último mes. El estudio de Bertoni y Bustos (1996), obtuvo cifras de 20.1% y 6.7% respectivamente entre los trabajadores del comercio.

²⁵ Sin embargo, a nivel de las pequeñas tiendas, las trabajadoras se encontrarían más afectadas que sus pares masculinos. Del total de consumidores que trabaja en este tipo de establecimiento, 86.7% serían mujeres y 13.3% hombres. Ello se debería a la mayor extensión horaria de estos establecimientos, a los sueldos inferiores, al mayor número de funciones para el puesto de trabajo y a las altas exigencias de tipo cognitivo (Bertoni y Bustos, 1996).

comparado con los no consumidores. Asimismo, han dejado de trabajar o realizar actividades en los últimos doce meses por motivos de salud (enfermedades o accidentes), en mayor medida que los no consumidores. 75.3% ha consumido benzodiazepinas durante el último año por indicación del médico, mientras 24.7% se ha automedicado.

V. ORGANIZACIONES SINDICALES Y EMPRESARIALES DEL SECTOR COMERCIO

1. Organizaciones sindicales

Las primeras organizaciones sindicales del sector comercio datan de 1887²⁶ y, como se señaló con anterioridad, desde esa época sus reivindicaciones y luchas centrales fueron por la jornada diaria de ocho horas y el descanso dominical. A juicio de estudiosos del sindicalismo, el carácter heterogéneo y disperso de la actividad²⁷, habría impedido el desarrollo de organizaciones fuertes y ampliamente representativas (Frías, 1993). Ello habría incidido en su débil capacidad negociadora, la que se agudizó bajo el marco institucional vigente, que ha restringido y debilitado el desarrollo de los sindicatos y ha puesto límites al ejercicio de la negociación colectiva.

1.1 Importancia numérica de los sindicatos del sector

Lamentablemente no existen estadísticas desagregadas que den cuenta del estado de situación del sindicalismo en los tipos de establecimientos considerados en este estudio (grandes tiendas, supermercados y pequeñas tiendas en malls), debido a ello, en este punto se reproducirán los datos referentes al sector comercio en su conjunto.

Cuadro N°23.

Sector Comercio: Evolución de sindicatos, población afiliada y tasas de sindicalización. Años 1990-1996.

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996
Número Sindicato	1.286	1.467	1.664	1.820	1.934	2.030	2.126
Número Afiliados	77.574	94.292	100.143	99.012	96.433	95.381	98.904
Fuerza de Trabajo Asalariado	395.500	396.000	425.900	476.000	480.000	932.130	931.880
Tasa de Sindical.	19.6	23.0	23.5	20.1	20.1	10.2	10.6

Fuente : Malva Espinosa. 1996; Dirección del Trabajo. 1997.

²⁶ En 1919, la Federación Obrera de Chile (FOCH) reconoce el Consejo Federal N°14 que afilia a trabajadores del sector del comercio minorista. En 1948, diversas organizaciones nacionales de empleados constituyen la Confederación de Empleados Particulares de Chile (CEPCH). En 1957 surge la Federación Nacional de Trabajadores del Comercio, afiliando a agrupaciones, asociaciones y federaciones de empleados del comercio y en 1980 se reconstituye en el marco del Plan Laboral, llamándose Federación Nacional de Sindicatos de Trabajadores del Comercio y Cooperativas de Chile (FENATRADECO), integrándose a la CEPCH. En Enero de 1991 se constituye la Confederación Nacional de Trabajadores del Comercio (CONATRADECO). En Noviembre de 1990 se había constituido un nuevo referente, la Confederación Nacional de Sindicatos y Federaciones de Trabajadores del Comercio, de la Confección del Vestuario, de la Producción, Servicios y Actividades Conexas (CONSFECOVE).

²⁷ Tanto en lo relativo a las categorías ocupacionales que contiene (hay un predominio importante de trabajadores por cuenta propia y familiares no remunerados), en los rubros o subsectores que participan (comercio mayorista, minorista, restaurantes y hoteles, etc), en el tamaño de los establecimientos comerciales (desde pequeños a grandes).

Las tasas de sindicalización del sector, entre los años 1990 y 1996, han experimentado una tendencia decreciente. Ello sin embargo, no constituye una situación exclusiva de esta rama de actividad, sino que forma parte de una constante a nivel nacional. Mientras en 1990, la tasa del sector alcanzaba a 19.6%, en 1996 descendió a 10.6%, lo cual corresponde a una diferencia de -9.0%.

Aun cuando, tendencialmente y en cifras absolutas, la población afiliada a sindicatos del sector aumenta en 27.5%, lo hace en una proporción menor al crecimiento de la fuerza de trabajo asalariada (135.6%), de ahí que las tasas descienden²⁸. Por otro lado, si bien crece el número de sindicatos en un porcentaje superior al 65.3%²⁹, el resultado es que éstos son de un tamaño más pequeño, en relación con su cantidad de socios. En 1990 el promedio de afiliados por sindicato era 60, en 1996 era 46.

La tasa promedio anual de crecimiento de los sindicatos del sector comercio en el período consignado en el cuadro, alcanza al 8.2%³⁰.

1.2. La participación femenina en las organizaciones sindicales del sector

Las estadísticas oficiales no permiten determinar la cuantía de la población femenina sindicalizada en el sector comercio. Sólo existe alguna información, en relación con la proporción de hombres y mujeres en las directivas de los sindicatos. Esta da cuenta de que en 1996, del total de dirigentes sindicales de la rama de actividad comercio, 24% eran mujeres, porcentaje bastante superior al promedio nacional del conjunto de ramas (cerca al 15%). Sin embargo, en relación con el porcentaje de mujeres integradas a la fuerza ocupada en el sector (46,4%) (INE, 1997) es una participación muy baja, evidenciándose la subrepresentación femenina en los sindicatos.

Entre 1994 y 1996, las dirigentas mantienen su representación en un porcentaje que bordea el 14%. En términos absolutos, sin embargo, las cifras muestran una baja global del número total de dirigentes, tanto hombres como mujeres.

Cuadro N°24.

Sector Comercio: Dirigentes sindicales por sexo. Años 1994-1996.

Dirigentes sindicales	1994	1995	1996
Mujeres	699	865	705
Hombres	2.294	2.655	2.193
Total	2.993	3.520	2.898

Fuente : Malva Espinosa. 1996; Dirección del Trabajo. 1997.

1.3. La jornada laboral del sector comercio: ¿tema de negociación colectiva?

A nivel de los establecimientos comerciales priorizados en este trabajo, sólo en las grandes tiendas y supermercados, se consignan procesos de negociación colectiva. En ellos existen sindicatos de empresa, que afilian un número importante de trabajadores, lo cual les otorga peso negociador. En las pequeñas tiendas en cambio, aún cuando,

²⁸ Mientras los asalariados del sector crecen al 13.4% anual, la población afiliada a sindicatos sólo lo hace a una tasa del 4.2%.

²⁹ El promedio nacional para igual período sólo alcanza a 49.6%. Pasan de 8.861 sindicatos en 1990 a 13.258 en 1996.

³⁰ Para el total de sindicatos a nivel nacional, la tasa promedio anual de crecimiento es de 6.6%.

constituyen una modalidad de comercio predominante, las posibilidades de organización de los trabajadores es muy baja y el ejercicio de la negociación colectiva continúa presentando limitaciones estructurales.

En 1996, la cobertura de la negociación colectiva de toda la rama de actividad comercio, sólo alcanzó a 36.653 trabajadores (3.9%) del total de su fuerza laboral³¹.

De acuerdo con lo indicado por un inspector del trabajo, a pesar de que el tema de la prolongación de la jornada de trabajo es muy sensible para los empleados del sector, “no es llevado por los dirigentes a las mesas de negociación, no se preocupan por interponer cláusulas en dicho sentido”. Esta información, aunque muy puntual, es coherente con lo que ocurre globalmente en los distintos sectores económicos. Los contenidos de la negociación colectiva en los años 1994 y 1995, con exclusión de las cláusulas relativas a sueldo base y a reajustabilidad, están referidos principalmente a beneficios adicionales y, en lo que compete a condiciones de trabajo, no se especifica ninguna materia sobre jornadas ni descansos (Dirección del Trabajo, 1997).

1.4. Confederaciones sindicales del sector comercio

Dos son las organizaciones sindicales que afilian a los trabajadores del sector. La primera y más antigua es la Confederación Nacional de Trabajadores del Comercio (CONATRADECO), que se constituye como Confederación en Enero de 1991, pero su origen se encuentra en la Federación Nacional de Sindicatos de Trabajadores del Comercio y Cooperativas de Chile (FENATRADECO), formada en 1957. Esta organización agrupa principalmente a empleados de pequeñas tiendas del antiguo comercio detallista. Forma parte de la Central Unitaria de Trabajadores (Frías, 1993).

La segunda, de más reciente data es la Confederación Nacional de Sindicatos y Federaciones de Trabajadores del Comercio, de la Confección del Vestuario, de la Producción, Servicios y Actividades Conexas (CONSFECOVE). Se constituyó en Noviembre de 1990 y en 1991 se integró a la CUT. Tiene presencia en siete regiones del país (Metropolitana, I, V, VII, VIII, IX y X). Afilia a 53 sindicatos, que suman 9.027 socios. Muchos de ellos corresponden a organizaciones laborales de supermercados, grandes tiendas, centros comerciales (ver anexo N°5).

2. Organizaciones empresariales

Dos son también las organizaciones que a nivel nacional afilian al segmento empresarial del sector comercio. La Cámara Nacional del Comercio Detallista, agrupa fundamentalmente a los pequeños y más tradicionales establecimientos comerciales y la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile, que adscribe entre sus socios empresas, el tipo de establecimientos comerciales considerados en este estudio (grandes tiendas, supermercados y centros comerciales). Afilian 57 socios empresas; 25 Cámaras Regionales de Comercio; 30 Asociaciones Especializadas; y 18 Cámaras Binacionales (ver anexo N°6).

Opera como instancia gremial de diálogo, y se estructura en comités de trabajo a nivel de diferentes áreas: legal, internacional y comercio exterior, estudios económicos,

³¹ Algo menor al porcentaje de trabajadores que negocia a nivel nacional (4.2% en 1996) (Dirección del Trabajo, 1996).

asuntos públicos y comunicaciones, etc. Estos producen propuestas sobre los diferentes temas, las que son consensuadas con las bases antes de ser publicitadas a través de la mesa ejecutiva que funciona como mandataria.

3. Negociaciones entre partes: reivindicaciones y acuerdos

El artículo de Frías (1993), desarrolla con mucho detalle el recuento histórico de las reivindicaciones de los trabajadores del sector.

En relación con el período en que se promulgó el D.L. 2.200 (1985), que modificó sustantivamente los horarios del comercio, indaga en las posiciones de trabajadores y empresarios, demostrando que fueron muy contrapuestas. Mientras los primeros, se opusieron tenazmente a la nueva normativa, que otorgó amplias facultades a los empleadores para distribuir la jornada laboral en los siete días de la semana, con lo cual se legitimó la apertura del comercio en domingos y festivos; los segundos, se sintieron satisfechos con su promulgación, pues alcanzaron la libertad horaria, la que sintonizaba de manera muy adecuada con los valores de la nueva lógica económica.

En la ocasión, los empresarios acusaron a FENATRADECO (en la fecha, la única organización con carácter nacional, representativa de los trabajadores del comercio), de incurrir en “rigideces añejas”, al proponer la derogación de la libertad de horario y cuestionar las atribuciones entregadas por la normativa.

Después de este episodio, los trabajadores enfrentados a la puesta en vigencia de la norma flexibilizada, reorientan su enfoque hacia la petición de mayor fiscalización en materias tales como: cumplimiento de horarios pactados; obligatoriedad de trabajar horas extraordinarias; cálculo y pago de horas extraordinarias; control de la jornada en las fechas anteriores a las festividades en que por ley puede darse la ampliación horaria; acatamiento de los períodos de descanso en la jornada y semanales.

En la actualidad, las relaciones entre las organizaciones empresariales de carácter nacional y las organizaciones sindicales de carácter nacional, son respetuosas pero distantes. Respecto de los establecimientos comerciales considerados en este estudio, son la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile, y la CONFECOVE, quienes establecen vínculos, fundamentalmente, frente a coyunturas como por ejemplo, las festividades de fin de año, cuando emergen síntomas de conflicto en relación con la prolongación de la jornada de trabajo. En dichas situaciones, operan como mediadoras de sus bases ante las autoridades competentes.

A nivel de las empresas, donde existe organización sindical (fundamentalmente grandes tiendas y supermercados), la situación (salvo contadas excepciones) es diferente. Las relaciones entre partes usualmente son bastante irregulares y teñidas por fuertes desconfianzas y descalificaciones. Mientras los dirigentes sindicales opinan, que los empresarios son “conservadores y retrógrados”, estos últimos consideran que los dirigentes “carecen de formación e instrucción sobre temas básicos, lo cual hace que sus organizaciones no tengan propuestas, ni peso para negociar”.

VI. ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE LA FLEXIBILIZACION DE LA JORNADA DE TRABAJO EN EL COMERCIO

1. La flexibilización de la jornada de trabajo, forma parte de una serie de nuevas prácticas empresariales, destinadas a adaptar las unidades productivas o de servicios a las condiciones de mercado y superar las “rigideces” en la organización de los procesos de trabajo.

Como concepto, la flexibilización, comienza a acuñarse a partir de la crisis recesiva mundial de 1974 y busca explicar el estancamiento en la actividad económica, para lo cual releva las principales dificultades de orden político e institucional necesarias de revertir, para incentivar la inversión privada, reponer los ritmos de expansión del producto y recuperar los niveles de la tasa de ganancia. El concepto describe además, un nuevo tipo de organización, pilar del paradigma técnico-económico que caracterizaría al capitalismo de fin de siglo (Leiva y Agacino, 1994).

Treu (1992), hace referencia a varios mecanismos de flexibilidad, factibles de ser implementados por las empresas, algunos externos y otros internos: salarial, numérico, funcional, del tiempo de trabajo y de gestión, respecto de cada uno de los cuales, pueden tener capacidades adaptativas diferenciales.

Los márgenes de flexibilidad real con que opera una empresa en un momento determinado, dependen de: la evolución de la oferta de mano de obra, del ordenamiento normativo jurídico que regula las relaciones laborales y de los propios comportamientos empresariales (innovación tecnológica, estilo de gestión, inversión en recursos humanos) (Montero, 1996).

A la luz del análisis desarrollado sobre los establecimientos comerciales (grandes tiendas, supermercados y pequeñas tiendas en malls), una primera y general constatación, con respecto de la implementación de la flexibilidad en el tiempo de trabajo es que las formas más utilizadas por los empleadores para ampliar el espacio de disposición sobre la fuerza de trabajo, son las más convencionales: horas extraordinarias, trabajo por turnos o sistema diferido, trabajo a tiempo parcial. Ello iría en un sentido inverso al que se practica en naciones desarrolladas, en las que se intenciona la modulación horaria, que no implica reducción del tiempo de trabajo, sino cambios en las horas de entrada y salida; y la variabilidad o reducción de la duración del tiempo de trabajo individual o reducción del horario de trabajo (Díaz y López, 1998).

De este modo, la afirmación realizada por los investigadores citados, sobre el rasgo conservador de muchos empresarios nacionales, respecto del tema de la jornada de trabajo, puede ser replicada a los del sector comercio. “El espíritu conservador, en materia de flexibilización de la jornada laboral por parte de los empresarios, es mayor de lo esperado y radica fundamentalmente en preocupaciones y temores relativos, por ejemplo, a incrementar costos, perder control en el manejo de los recursos humanos e incentivar demandas dirigidas a obtener una mayor opcionalidad en el uso del tiempo de trabajo por parte de los trabajadores” (Díaz y López, 1998).

En los establecimientos comerciales, la flexibilización de la organización del tiempo de trabajo, se acompaña de otros mecanismos de adaptabilidad de las condiciones de uso

de los recursos humanos, orientados, según lo indican sus directivos, a obtener un management óptimo: polivalencia de funciones, elasticidad salarial, externalización de servicios, subcontratación de personal. Con ello buscan asumir de mejor modo la exigencias del negocio, relacionándose de manera ventajosa con la competencia y ofreciendo a los consumidores un mejor servicio. Esta estrategia, diametralmente opuesta a la que antecedió a los años setenta y cinco, adquiere un efecto expansivo en el país, constituyéndose en una práctica habitual en el mundo de los negocios.

2. El ordenamiento jurídico, que regula las relaciones laborales, adscribe a los establecimientos comerciales (junto con otros rubros o actividades económicas), a un régimen excepcional de distribución de las jornadas de trabajo y descansos, lo cual les otorga mayor libertad para disponer de la fuerza de trabajo y mejorar sus condiciones de competitividad en el mercado.

Los orígenes de este proceso de flexibilización, datan desde aproximadamente 1978, fecha en que se decretó la libertad horaria para el comercio (D.L. 2.200), después de lo cual, se promulgaron una serie de otras regulaciones que fueron ajustando la norma.

La jornada estándar, que caracterizaba al sector comercio, es decir, de lunes a viernes o sábado, realizada durante el día y con una extensión diaria variable en torno de las ocho o nueve horas, según los días trabajados a la semana, se reemplaza por una modalidad especial que supera las rigideces de la jornada ordinaria de general aplicación, incluyendo la posibilidad de ampliarla con horas extraordinarias e incorporar como días hábiles, los domingos y festivos. La relación entre días continuos trabajados, días de descanso, número de horas diarias y horarios, tiende a ser más variable.

Bajo este nuevo concepto, en los establecimientos comerciales es posible encontrar la escrituración (contratos o reglamentos internos) de una amplia y variada diversidad de tipos de jornadas de trabajo, operando incluso, de manera combinada al interior de una misma empresa. Por ejemplo, en un supermercado se consigna un esquema de treinta y tres jornadas de trabajo. En una gran tienda, los trabajadores ingresan por grupos diferidos cada quince minutos. En determinados períodos del año, frente a eventos (liquidaciones, Navidad, etc.), las jornadas de tiempo completo se combinan con jornadas de tiempo parcial. De este modo, la jornada laboral entre un trabajador y otro casi nunca es coincidente. Factores tales como horarios de entrada y salida, horas extraordinarias, domingos y festivos, descansos compensatorios, flexibilizan su estructuración.

La organización de los tiempos de trabajo se asume como facultad directa y exclusiva de los establecimientos comerciales, quienes pueden implementar una diversidad de estrategias o modalidades de extensión horaria, unas más flexibles que otras, sin considerar el acuerdo ni la opinión de los trabajadores involucrados. La norma laboral no expresa una opción clara por la modulación flexibilizadora concertada de la jornada entre trabajadores y empleadores (Díaz y López, 1998). Ello aún cuando excepcionalmente, respecto del tema de horas extraordinarias (artículo 32 del Código de Trabajo), postula la necesidad de pacto entre las partes para hacerlas efectivas, situación que en la práctica no necesariamente se verifica. Esta situación hace difícil detectar si los límites de lo permitido legalmente se sobrepasan y en qué medida ello ocurre.

El único instrumento válido para verificar evasiones o incumplimientos respecto de jornada ordinaria, horas extraordinarias, descansos, días compensatorios, etc., es el registro de asistencia, sin embargo, su confiabilidad aparece dramáticamente cuestionada, fundamentalmente por dirigentes sindicales e inspectores del trabajo, quienes consideran que las modalidades utilizadas (libro de asistencia, reloj control), no la garantizan. La firma forzosa y la adulteración serían los recursos falsificadores más empleados.

Por otra parte, la ley laboral, en materias tales como duración máxima del descanso de colación, duración del descanso entre jornadas diarias, contiene espacios especialmente flexibles, que amplían el campo de acción discrecional de los empleadores, extendiéndoles la facultad para imponer elasticidad horaria a sus trabajadores. El pronunciamiento de la jurisprudencia administrativa respecto de las consultas realizadas sobre algunos de estos tópicos, tienden a ratificar la concepción flexible de la norma.

Para los trabajadores, la ley, es entonces un instrumento de protección insuficiente que no los considera como partícipes de las relaciones laborales sino sólo como operarios, sujetos a la amplia facultad organizadora empresarial (Díaz y López, 1998). De este modo, en estricto sentido, la flexibilidad operaría para la empresa y la rigidez para los trabajadores.

Esta falta de protagonismo de los trabajadores, claramente se exagera en coyunturas de crisis económicas y de ajustes estructurales. La “crisis asiática” también golpeó al sector comercio, de allí la necesidad de esta consideración. La mantención del empleo pasa a ser el objetivo más importante, mientras los temas de remuneraciones, de jornada laboral y otras materias del Derecho del Trabajo, adquieren una significación menor, pudiéndose incluso renunciar voluntariamente a ellas. El tema del endeudamiento personal, detectado como de gran recurrencia entre algunos segmentos de trabajadores del comercio, también constituye un factor de disciplina que les obliga a subordinar la defensa de sus derechos a una estrategia de sobrevivencia como asalariados.

3. La OIT (OIT, 1997), considera como una dimensión de calidad del empleo, las horas de trabajo, su organización e intensidad laboral. Estableciendo una asociación con los riesgos laborales, releva la importancia de analizar de manera combinada la jornada de trabajo y el sistema de remuneraciones, en tanto la naturaleza de este último, incide significativamente sobre el tiempo de trabajo.

En los establecimientos comerciales, la remuneración de un segmento numéricamente importante de trabajadores (vendedores), está sujeta al volumen de ventas realizadas (comisiones), debido a lo cual, la prolongación de la jornada de trabajo, constituye para ellos un fuerte estímulo en la obtención de mayores ingresos económicos. En dicho marco, el día domingo es especialmente relevante.

Tal como indicó un gerente de recursos humanos de una gran tienda, “el domingo es un día comercial altamente rentable para la empresa, útil para el cliente que puede hacer sus compras con tiempo y para el trabajador que ese día gana más que nunca. Ya quedaron atrás los tiempos en que era día de descanso, fiesta de guardar”.

Los dirigentes sindicales que por mucho tiempo reivindicaron la eliminación de la excepción al descanso dominical para los dependientes del comercio, reconocen que

esta demanda, aún cuando sigue siendo válida desde el punto de vista de la calidad de vida de los trabajadores, tiene sus principales detractores entre los trabajadores comisionistas, quienes concertan una suerte de interés común con los empleadores.

En este escenario, no resulta extraño, que cuando las empresas del sector, no puedan superar los márgenes permitidos por la ley laboral, recurran a prácticas acordadas con los trabajadores, pactando acuerdos y mecanismos que, junto con eludirla, buscan burlar las acciones fiscalizadoras del Estado.

De cualquier modo, una vuelta atrás en el sistema de libertad horaria que hoy rige a los establecimientos comerciales, no parece viable: la norma otorga derechos, la población cliente lo ha introyectado como parte de sus usos y costumbres y las ganancias que se generan en fines de semana son sustantivas.

En la actualidad y aun cuando la generalidad de los establecimientos comerciales están facultados legalmente para atender público en días domingos y festivos, su práctica ocurre principalmente en los centros comerciales, en los que se combinan grandes y pequeñas tiendas y en los supermercados. La existencia de una infraestructura adecuada y de una oferta amplia de productos, acoge a los potenciales clientes.

4. Otra modalidad de flexibilización cada vez más utilizada en los establecimientos comerciales, es la subcontratación de personal para desempeñar servicios o funciones específicas (cajas, ventas), a través de empresas suministradoras, con las cuales se establece una relación comercial. Estas pueden ser completamente externas a la empresa usuaria o formar parte de un mismo conglomerado comercial.

El interés central de la empresa contratante es reducir los costos laborales, desligándose formalmente de los deberes que emanan del contrato de trabajo y de la mayor parte de sus trámites y aspectos administrativos.

Llama la atención, que los directivos de los establecimientos comerciales (gerentes, jefes), son enfáticos en declarar ninguna responsabilidad subsidiaria con las obligaciones laborales comprometidas por las empresas suministradoras, aún cuando, los contenidos del artículo 64 del Código del Trabajo y los dictámenes de la Dirección del Trabajo N°4.546/220 de 1995 y N°5.393.236 de 1996, plantean alcances necesarios de revisar. En igual sentido, existiría una iniciativa de origen parlamentario, en virtud de la cual se buscaría modificar la responsabilidad subsidiaria –sui géneris– del citado artículo 64, proponiendo considerar fiador al dueño de la obra o mandante. Adicionalmente se le confieren facultades, tendientes a hacer más efectivo su control sobre el cumplimiento de las leyes laborales y previsionales de contratistas y subcontratistas (Lazo, 1997).

El trabajo a tiempo parcial, ya sea subcontratado o contratado directamente por la empresa usuaria, es también una estrategia flexibilizadora empleada en el comercio. Con ella se sustituyen o complementan requerimientos parciales de mano de obra, en días determinados (domingos y festivos) o en períodos peak (liquidaciones, festividades, etc.).

En ocasiones, estos trabajadores son adscritos a un sistema de prestación de servicios, que se rige por el Código Civil, que regula relaciones entre partes consideradas iguales;

y no por la ley laboral, que por su carácter tutelar, pretende proteger al trabajador en tanto parte más débil de la relación contractual.

5. Las posiciones de empleadores y dirigentes sindicales del sector frente a la flexibilización de los tiempos de trabajo son bastante disímiles.

Los primeros, a través de sus representantes, consideran que en general la norma otorga el marco necesario para que los establecimientos comerciales puedan operar de manera competitiva en el mercado. A pesar de ello, señalan la permanencia de rigideces que requieren reversión y de vacíos que ameritan medidas reglamentarias:

- Flexibilizar el cálculo de la jornada laboral de cuarenta y ocho horas semanales, cuando al trabajador le corresponda en una misma semana, hacer efectivo el día domingo libre mensual y un día de descanso compensatorio (correspondiente al domingo anterior), buscando fórmulas alternativas de regulación. La norma actual rigidizaría y dificultaría la organización de los tiempos de trabajo.
- Flexibilizar el otorgamiento de los descansos compensatorios por las actividades desarrolladas en días domingos o festivos, de modo que puedan ser acumulables y los trabajadores los hagan efectivos como días libres cuando les acomode.
- Flexibilizar el pago de cotizaciones previsionales a los trabajadores de tiempo parcial, de modo que, en dicho caso, no sean obligatorias. El costo de administración del sistema (AFP) es caro y reduce sus ingresos netos.
- Determinar una modalidad de registro de asistencia confiable y que garantice la inviolabilidad.
- Definir una reglamentación laboral ad-hoc a los nuevos perfiles ocupacionales del sector: personal suministrado por empresas subcontratistas y trabajadores a tiempo parcial.

Los dirigentes sindicales, en su calidad de representantes de los trabajadores, reconocen que la flexibilidad horaria es una realidad y que como concepto, no necesariamente debiera tener una connotación negativa. Sin embargo, consideran, que la norma legal, por un lado, posibilita a los establecimientos comerciales, a menudo, sin consulta previa a los trabajadores, acomodar y aumentar la jornada laboral y por otro, contiene vacíos y resquicios que desde el punto de vista de su aplicación práctica, la volverían “atentatoria a los derechos de los trabajadores”.

Sus propuestas, se orientan a enfatizar la necesidad de definir una regulación clara sobre algunas materias y estiman que los organismos competentes apliquen medidas efectivas como:

- Precisar el tiempo máximo para el descanso de colación.
- Precisar el tiempo mínimo de descanso entre jornadas diarias.

- Determinar que el descanso compensatorio sea otorgado en un día similar al día que se compensa (feriado por feriado, domingo por domingo).
- Asegurar el descanso dominical en dos domingos al mes.
- Determinar una modalidad de registro de asistencia confiable y que garantice la inviolabilidad.
- Definir una reglamentación laboral ad-hoc a los nuevos perfiles ocupacionales del sector : personal suministrado por empresas subcontratistas y trabajadores a tiempo parcial.
- Difundir los contenidos y alcances de los dictámenes de la Dirección del Trabajo en materias referidas a jornada de trabajo y descansos, pues aún cuando, indican mecanismos claros de cómo instrumentar las normas, son desconocidos por trabajadores y empleadores.
- Promover una política de fiscalización más acuciosa, estricta y selectiva, que efectivamente logre detectar las vulneraciones a las normas de jornada de trabajo y descansos.
- Agilizar los procedimientos administrativos correctivos, frente a las empresas que cometan ilícitos, en materias referidas a jornada de trabajo y descansos.

Los dirigentes sindicales, consideran que frente al escenario flexibilizador de la norma, que favorece sin contrapesos a los empleadores, y reduce el protagonismo y la capacidad negociadora de los sindicatos, el papel de las organizaciones debe orientarse a intencionar denuncias de vulneración de derechos laborales en el sector y promover procesos integrales de fiscalización.

En el detalle anterior, dos son los temas que aparecen consensuados entre las partes consultadas: instrumento de registro de asistencia y regulación de las formas “atípicas” de empleo, ambos de gran interés en el marco de las relaciones laborales. Su análisis y el debate de propuestas, podría favorecer la formalización de un espacio de encuentro entre sus organizaciones representativas.

6. El patrón de relaciones laborales, parte del principio de una eventual igualdad abstracta de carácter civil entre las partes (empleadores y trabajadores) para negociar las condiciones contractuales. Sin embargo, la ausencia de actores laborales fuertes y representativos, y la debilidad estructural de los procesos de negociación colectiva, profundizan la asimetría. Mientras los empleadores, se favorecen con la flexibilización horaria y de condiciones contractuales, que les permite maximizar ganancias y mantener la competitividad que la lógica comercial les exige, los mecanismos utilizados (ampliación de la jornada, reducción de descansos) precarizan las condiciones laborales de los trabajadores.

De este modo, y aun cuando, los regímenes excepcionales de distribución de las jornadas y descansos pudieran ser considerados una forma de organización social del trabajo necesaria en el marco de los procesos de liberalización económica, un ordenamiento regulatorio efectivo debiera ser capaz de definir límites que constriñan no

sólo la explotación, sino también la autoexplotación de la fuerza de trabajo, previniendo efectos perversos en desmedro del descanso, la salud del trabajador y la convivencia familiar.

Frente a este escenario, sectores sociales y políticos, destacan el papel que debe ejercer el Estado como ente regulador y garante del bien común, a través de la dictación de normas y la aplicación de políticas públicas. En el caso que nos convoca, se requeriría de un perfeccionamiento de la ley laboral, eliminando vacíos u omisiones que se convierten en resquicios, que van en contra de su objetivo final, cual es proteger los derechos de los trabajadores y hacer valer las obligaciones normativas. Asimismo, las acciones fiscalizadoras debieran ser diseñadas y gestionadas, de modo de lograr una aproximación eficiente y eficaz a la infracción, previniendo o sancionando según sea el caso.

Sin duda, éstas constituyen materias difíciles de abordar, teniendo como telón de fondo, la prevaencia de una concepción economicista del trabajo por sobre el valor y bienestar integral de las personas.

BIBLIOGRAFIA

Bertoni, Nora y Bustos, Susana. Uso de Benzodiazepinas en Trabajadores de Comercio de Santiago. CORSAPS. Noviembre 1996.

Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile. Memoria Anual 1997-1998.

Código del Trabajo. Dirección del Trabajo. 4ª Edición. Noviembre 1997.

De Laire, Fernando. Proyecto de Investigación Jornada Laboral y Sistema de Vida en el Trabajo en la Minería. Pre-informe final. Documento de uso interno. Dirección del Trabajo. Departamento de Estudios. Diciembre 1998.

Díaz, Ximena y López, Diego. Flexibilidad Horaria. CEM-SERNAM. Septiembre 1998.

Dirección del Trabajo. Memoria. 1996.

Dirección del Trabajo. Estadística Sindical 1995-1996. 1997.

Dirección del Trabajo. Temas Laborales N°5. Año 2. Enero 1997.

Dirección del Trabajo. Temas Laborales N°11. Año 4. Enero 1999

Escobar, Patricio y González, Cristián. El Mercado del Trabajo en Chile : Aspectos Críticos y Alternativas Posibles. Julio 1998.

Espinosa, Malva. Tendencias Sindicales: Análisis de una década. Cuaderno de Investigación N°2. Dirección del Trabajo. Departamento de Estudios. 1996.

Frías, Patricio; Pereira, Rafael; Rojas, Irene; Velásquez, Mario. El Sector Comercio en Chile. PET. Octubre 1993.

Frías, Patricio. Organización Sindical del Comercio. Sus luchas y su contribución a la sociedad. En El Sector Comercio en Chile. PET. Octubre 1993.

Instituto Nacional de Estadísticas (INE). Anuario de Comercio Interior y Servicios. 1996.

Instituto Nacional de Estadísticas (INE). Datos de Empleo Octubre-Diciembre 1997.

Lazo, Pablo. Innovaciones producidas en el ámbito de políticas públicas y legislativas. Fotocopia. 1997.

Leiva, Fernando y Agacino, Rafael. Mercado de Trabajo Flexible, Pobreza y Desintegración Social en Chile. 1990-1994. Universidad ARCIS. 1994.

López, Diego. Flexibilidad y empleo femenino: un análisis de la institucionalidad y normativa laboral vigentes. CEM. 1997.

Montero, Cecilia. Estrategias de Flexibilidad Laboral en la Empresa Chilena: Estudio de casos. CIEPLAN. Septiembre 1996.

Moulian, Tomás. Chile actual. Anatomía de un mito. Universidad ARCIS-Editorial LOM. 1997.

Moulian, Tomás. El consumo me consume. Editorial LOM. 1998.

Organización Internacional del Trabajo. Chile: Crecimiento, Empleo y Medios de vida sustentables. Julio 1997.

Rojas, Irene. El Tiempo de Trabajo y los Descansos. Cuaderno de Investigación N°6. Departamento de Estudios. Dirección del Trabajo. 1998.

Rojas, Irene y Pereira, Rafael. Regulación Legal de las Relaciones Laborales en el Comercio. En El Sector Comercio en Chile. PET. Octubre 1993.

Treu, Tiziano. Flexibilidad Laboral en Europa. Fotocopia traducción. 1992.

Velásquez, Mario. Antecedentes Económicos del Sector Comercio. En El Sector Comercio en Chile. PET. 1993.

ANEXOS

Anexo N°1.

Sector Comercio: Ocupados por rama de actividad económica, según categoría de ocupación. Año 1997. En porcentajes.

Rama de Actividad	Empleadores	Cuenta Propia	Asalariados	Personal de Servicios	Familiar No Remunerado
Agri,Caz,Pes	14.6	20.6	12.7	-	30.3
Minas,Canter	0.4	0.5	2.3	-	0.1
Indust. Manuf.	17.7	10.2	19.6	-	6.3
Elec.Gas.Agu	0.0	0.1	0.8	-	-
Construcc	9.8	6.8	10.9	-	0.8
Comercio	29.2	26.2	14.7	-	54.5
Transp.Comu	9.9	10.3	7.1	-	1.8
Serv.Financ	9.6	4.5	8.5	-	2.2
Serv.Com.So	8.8	20.8	23.4	100.0	4.0
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente : INE. Octubre-Diciembre 1997.

Anexo N°2.

Sector Comercio: Ocupados por rama de actividad económica, según grupos de ocupación. Año 1997. En porcentajes.

Rama Activ	Prof. Téc.	Geren Adm Direc	Empl	Vend	Agric	Cond	Artes Opera	Otros Artes Opera	Obrer Jornal	Trab Serv Pers	Otros
Agric	0.8	1.3	1.0	0.0	95.2	1.2	0.5	0.0	0.3	0.4	0.1
Minas	1.9	0.9	1.6	-	0.0	1.0	1.7	15.1	2.5	0.3	-
Indust	6.3	19.7	17.5	3.5	0.2	5.7	39.5	81.0	17.4	2.3	-
Elec	0.9	0.4	1.1	-	0.0	0.5	1.1	-	1.4	0.2	-
Const	3.8	9.5	3.8	0.0	0.0	3.8	31.4	0.2	40.2	0.8	-
Come	1.5	27.7	17.4	88.2	0.1	5.1	1.6	3.2	13.1	16.8	-
Trans	2.2	10.2	9.2	0.5	-	76.7	2.1	-	12.7	2.1	-
S.Fin	12.6	11.6	21.6	6.6	0.4	1.3	1.0	-	0.5	9.4	-
Scom	70.0	18.7	26.8	1.2	4.1	4.7	21.1	0.5	11.9	67.7	99.9
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: INE. Octubre-Diciembre 1997.

Anexo N°3.

Diferencias en las remuneraciones de hombres y mujeres por ramas de actividad. (\$Pesos Marzo 1998). En porcentajes.

Ramas de Actividad	Ingreso femenino como proporción del ingreso masculino
Agricultura, Caza, Pesca	83.9

Minas y Canteras	91.8
Industria Manufacturera	68.5
Servicios de Utilidad Pública	61.5
Construcción	+20.7 (*)
Comercio	55.2
Transportes y Comunicaciones	+10.0 (*)
Bancos y Financieras	67.8
Servicios Comunales y Personales	63.9
Total	75.1

(*) La diferencia es a favor de las mujeres. Esto se explica por una probable segmentación de funciones, donde las mujeres desarrollan actividades administrativas y profesionales, no encontrándose adscritas a actividades de operación en terreno.

Fuente: INE. Encuesta Suplementaria de Ingresos. Octubre-Diciembre 1996; y Banco Central de Chile. Costo de la mano de obra Octubre 1996-Marzo 1998. Tomado de Escobar y González. 1998.

Anexo N°4.

Grandes Tiendas: Puestos de Trabajo y Funciones

Vendedor: Centra su quehacer en la atención al cliente y en la mercadería que ofrece. Muestra el producto, persuade, negocia y vigila al cliente. El vendedor ordena, hace inventario y repone su mercadería. Esta labor le exige pasar gran parte del día de pie y desplazarse dentro de la sección o departamento. Recibe supervisión de un jefe de sección o supervisa y coordina la gestión de sus otros compañeros.

Cajero: Es responsable de la transacción monetaria con el cliente, a través de dinero o documentos bancarios. Recibe dinero, da vueltos y emite boletas de compraventa, verifica fondos de cheques y tarjetas de crédito. Debe mantener con sencillez la caja, realizar depósitos durante el día, cuadrar caja al final del día o al final de su turno. Pasa gran parte del día sentado tras un mesón.

Empacador: Su función consiste en cerrar el proceso de transacción con el cliente, entregándole su mercadería envuelta o despachándola a su domicilio. Trabaja de pie tras un mesón y debe velar por mantenerlo surtido con los implementos necesarios para desempeñar su labor. Recibe supervisión de un jefe de empaque.

Jefe y supervisor: Coordina, supervisa, guía y vigila directa o indirectamente el trabajo de otros. Mantiene informados a sus subalternos, soluciona problemas de gestión o administrativos. Tiene un estrecho vínculo institucional. Puede desempeñar otro cargo y simultáneamente ser jefe o supervisor de ese puesto de trabajo.

Administrativo: En este puesto de trabajo, las funciones se centran en satisfacer las demandas administrativas de la institución. Su responsabilidad principal se relaciona con el manejo, análisis o comunicación de información. Generalmente desarrollan sus actividades en una oficina, aunque con cierta movilidad dentro de la tienda. Son supervisados en sus funciones por un jefe directo.

Guardia de seguridad: Su función es resguardar la integridad física de los clientes, del personal de la tienda y detectar y proteger a la tienda de hurtos y destrozos. El puesto exige desplazarse constantemente por el local, vigilar, comunicar sus movimientos a una central. En ocasiones portan armas de defensa y/o de fuego. Son supervisados o

supervisan a sus compañeros en forma constante, realizando una labor coordinada y de equipo.

Junior: Se moviliza dentro y fuera de la institución, responsabilizándose por el traslado de documentos e información. En ocasiones realiza labores de aseo y de empacadores. Por lo general tienen un jefe administrativo directo.

Personal de bodega: Vela por la recepción, entrega y despacho de mercaderías, mantiene al día el inventario, informa sobre el surtido que existe, revisa la calidad de los productos, en algunas tiendas enchapa la mercadería y se responsabiliza por la seguridad de la bodega. Es supervisado directamente por un jefe de bodega.

Fuente: Bertoni y Bustos, 1996.

Anexo N°5.

CONFECOVE: Sindicatos afiliados

Sindicato de Trabajadores de la Empresa Supermercados Montserrat Sociedad Anónima Comercial. Santiago.

Sindicato de Trabajadores de la Empresa Parque Arauco S.A.

Sindicato de Trabajadores de la Empresa Comercial Nino Mori S.A.

Sindicatos de Trabajadores de la Empresa Bagir Confecciones S.A.

Sindicatos N°2 de Trabajadores de la Empresa S.A. Comercial Industrial Falabella.

Sindicato N°1 de Trabajadores de la Empresa Comercial Eccsa S.A. Tiendas de Confecciones. Santiago.

Sindicato de Trabajadores de la Empresa Provense S.A. Administración Apumanque. Santiago.

Sindicato de Trabajadores de la Empresa Santa Isabel.

Sindicato de Trabajadores N°1 Sociedad Comercializadora Vicuña Mackenna Ltda. Centro Ofertas. Santiago.

Sindicato de Trabajadores N°1 de la Empresa Distribuidora Industrias Nacionales S.A. Din Nacional.

Sindicato de Trabajadores de la Empresa Administradora y Comercial Arauco Ltda Almacenes Paris Parque Arauco.

Sindicato de Trabajadores de la Empresa Falabella Vespucio Ltda. Santiago.

Sindicato de Trabajadores de la Empresa Café Paula Soc. Ltda.

Sindicato de Trabajadores Home Center S.A.

Sindicato Nacional de Trabajadores de la Empresa Gestic N°1 Ltda.

Sindicato de Trabajadores N°2 de Fábrica Hollywood Textil S.A. (Bien Jolie).

Sindicato de Trabajadores N°1 de la Empresa Productos Alimenticios La Selecta S.A.I.C.

Sindicato de Trabajadores N°2 de la Empresa Productos Alimenticios La Selecta S.A.I.C.

Sindicato N°2 de Trabajadores de la Empresa Department Store Company S.A.

Sindicato de Trabajadores N°2 de la Empresa Pérez De la Fuente Hnos. Ltda. Bellota.

Sindicato N°1 de los Trabajadores de la Empresa Confecciones Corona S.A.

Sindicato Nacional de Trabajadores de la Empresa Establecimientos La Polar S.A.

Sindicato de Trabajadores de la Empresa Tradis Ltda.

Sindicato de Trabajadores N°1 de la Empresa Comercial de Calzado Ltda. Calpany.

Sindicato de Trabajadores de la Empresa Cofisa N°1.

Sindicato de Trabajadores N°2 de la Empresa Gesic Ltda. Viña del Mar.
Sindicato Interempresas de Trabajadores de Zona Franca Extensión de Iquique.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa Santa Isabel. Linares.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa Supermercados Gigante Ltda. Chillán.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa Distribuidora de Vidriería Prat Digosa. Concepción.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa Santa Isabel. Concepción.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa Abastecedora del Comercio Ltda. Adelco. Concepción.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa Bello y Cía Ltda. Concepción.
Sindicato N°1 de Trabajadores de la Empresa Comercial División Stock. Concepción.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa Supermercado Comercial Las Brujas Ltda. Penco.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa Supermercado Comercial Las Brujas Ltda. Coronel.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa Alberto Beltrán Cuevas. Muebles Beltrán. Concepción.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa de Confecciones Saba Ltda. Concepción.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa Ardea. Concepción.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa Cobranzas Judiciales y Prejudiciales S.A. Concepción.
Sindicato de la Empresa Ananias. Concepción.
Sindicato de Trabajadores N°1 de la Empresa Chocolatería Entrelagos Ltda. Valdivia.
Sindicato N°2 de Trabajadores de la Firma Israel y Ergas. Valdivia.
Sindicato de Empresa Supermercado Las Brisas de Valdivia.
Sindicato Interempresa de Trabajadores en Mercados y/o Centros Comerciales y Actividades Afines de la Provincia de Cautín.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa Supermercados Las Brisas Rodríguez Ltda. Temuco.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa Supermercados División Stock. Temuco.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa Vidriería Austral Ltda. Temuco.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa Administradora y Comercial C.V.M. Temuco.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa Supermercado Las Brisas Puerto Montt. Ltda.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa Distribuidora Adelco Puerto Montt Ltda.
Sindicato de Trabajadores de la Empresa South Store (Ripley Puerto Montt).
Sindicato Interempresas de Trabajadores Gastronómico y Hoteleros Nuevo Amanecer. Puerto Varas.

Fuente : CONFECOVE. Julio 1998.

Anexo N°6.

Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile: Socios afiliados

Cámaras regionales:

Cámara de comercio de Arica
Cámara de comercio e Industria de Iquique
Cámara de comercio de Antofagasta
Cámara de comercio de Chuquicamata
Cámara de comercio de Tocopilla
Cámara de comercio e Industrias de Coquimbo

Cámara regional de Comercio Valparaíso
Cámara de comercio de Santiago
Cámara de comercio e Industrias de San Antonio
Cámara de comercio, Servicios y turismo de Rancagua
Cámara de comercio de Curicó
Cámara de comercio de Talca
Cámara de comercio de Linares
Cámara de comercio Industria y Servicios de Chillán
Cámara de la producción y el comercio de Concepción
Cámara de comercio de Concepción
Cámara de comercio de Talcahuano
Cámara de comercio de los Angeles
Cámara de comercio de Temuco
Cámara de comercio e Industrias de Valdivia
Cámara de comercio e Industrias de Osorno
Cámara de comercio, Turismo e Industria Puerto Varas
Cámara de comercio e Industrias de Puerto Montt
Cámara de comercio y Turismo de Coyhaique
Cámara de comercio e Industrias de Magallanes

Asociaciones Especializadas:

A.G. de Emp. De Transp. Int de carga por carretera
A.G. Nacional de dueños de establ. Comerciales
Asoc. Chilena de administradoras de consorcios
Asoc. Chilena de agencias de carga
Asoc. Chilena de empresas de tecnología de información
Asoc. Chilena de empresas de turismo
Asoc. Chilena de gastronomía
Asoc. de distribuidores de combustible
Asoc. de exportadores de Chile
Asoc. de supermercados y autoservicios de Chile
Asoc. de usuarios Zofri A.G.
Asoc. Nacional de importadores
Asoc. de emp. De segur. Privada y de transp. De valores
Asoc. chilena de tiempo compartido
Asoc. de agencias de turismo aventura
Asoc. de comerciantes de calzado
Asoc. de embotelladores de bebidas analcohólicas
Asoc. de franchising de Chile
Asoc. de marketing directo de Chile
Asoc. gremial de corredores de propiedades
Asoc. gremial de empresas de limpieza
Cámara aduanera de Chile
Cámara Chilena de refrigeración y climatización a.g.
Cámara chilena del libro A.G.
Cámara Chilena de refrigeración y climatización
Cámara chilena de venta directa de Chile a.g.
Cámara nacional de propiedades de Chile a.g.
Cámara chilena de comercio automotriz a.g.

Organiz.prof. de congresos exposiciones y seminarios

Cámaras binacionales:

Cámara chileno argentina de comercio a.g.
Cámara de comercio chileno-belga a.g.
Cámara chileno-brasileña de comercio a.g.
Cámara chileno-checa de comercio
Cámara chileno-colombiana de comercio e industria a.g.
Cámara chileno-coreana de comercio
Cámara chileno-ecuatoriana de comercio
Cámara chileno-húngara de comercio
Cámara de comercio chileno-indonesia
Cámara de comercio chileno-luxemburgo
Cámara chileno-neozelandesa de comercio a.g.
Cámara chileno-nortamericana de comercio
Cámara chileno-peruana de comercio
Cámara chileno-rusia de comercio
Cámara chileno-suiza de comercio
Cámara de comercio Chile -Puerto Rico
Cámara chileno-urugaya de comercio
Cámara chileno-venzolana de comercio

Empresas:

Abastecedora del comercio ltda. Adelco
ABC comercial ltda.
Almacenes Enrique Guendelman
Alamacenes París ltda.
Alto Las Condes Shopping Center
Arrocera Tucapel s.a.c.i.
Bata s.a.c.
Bosh emasa equipos y maquinarias
Calzados Gacel
Cía de seguros La Chilena Consolidada
Coelsa s.a.
Comercial Chacao
Comercial Eccsa s.a. (Ripley)
Comercial Forushop ltda.
Comercial Kaufmann s.a.
Compañía de petróleos de Chile, Copec
Compañía de telecomunicaciones de Chile
Corbella s.a.c.
Cosméticos Avon s.a.
Dicom
Distribución y servicios s.a. (D&S Almac)
Embotelladora Andina s.a.
Compañía Chilena de tabacos
Entel-Chile
Falabella

Ferreteria manfred Bratichle s.a.
Gibbs & Cía s.a.c.
Finning Chile s.a.
Hipermercado Jumbo s.a.
Hites comercial ltda.
IBM de chile s.a.
Johnson´s s.a.
Küpfer hnos. s.a.
Lever Chile s.a.
Manufacturas interamericana s.a. Arrow
Mauricio Hochschild s.a.i.c.
Mellafe y salas ltda.
Michaely s.a.
Multitiendas Corona
Multitiendas La Polar
Nestlé Chile s.a.
Parque Arauco Shopping Center
Philips chilena s.a.
Provense ltda. Apumanque
Riquelme Eduardo
S.K. Comercial s.a.
Sociedad distribuidora Radiocenter ltda.
Sodimac s.a.
Supermercados Agas
Supermercados La Bandera Azul
Supermercados Montserrat
Supermercados Unimarc
Teknos comunicaciones s.a.
Tricot s.a.
Turismo cocha s.a.
Uriarte y Garmendia s.a.
Xerox de Chile s.a.