



GOBIERNO DE CHILE
DIRECCION DEL TRABAJO
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS

REEDICION

EL OTRO TRABAJO

EL SUMINISTRO DE PERSONAS
EN LAS EMPRESAS

CUADERNO

7

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

CUADERNO DE INVESTIGACIÓN N° 7
(REEDICIÓN)

EL OTRO TRABAJO
EL SUMINISTRO DE PERSONAS
EN LAS EMPRESAS

Magdalena Echeverría
Valeria Solís
José Luis Ugarte
Verónica Uribe-Echevarría

Santiago, Diciembre 2001

Esta investigación contó con el apoyo de:

La Organización Internacional del Trabajo, a través de la cooperación técnica prestada por juristas españoles y latinoamericanos expertos en la materia.

La publicación de esta segunda edición ha podido realizarse gracias a la colaboración de la Agencia OXFAM, Gran Bretaña.

PRESENTACIÓN

La investigación de la cual da cuenta este texto se hizo hace cuatro años. Entregamos aquí una segunda edición del estudio, con actualización de parte de la información. Los resultados a que se llegó tienen plena vigencia hoy día.

Es más, es posible que en esta oportunidad, su contribución sea más directa para la resolución de los problemas que se ponen sobre la mesa, que en su primera versión. El tema que se aborda aquí es el de las relaciones triangulares de trabajo, una de las modalidades atípicas del trabajo dependiente que mayor desarrollo ha tenido en el país en las últimas décadas.

El estudio “El Otro Trabajo, el suministro de personas en las empresas”, muestra que el abastecimiento de trabajadores por una empresa a través de otra entidad, está ampliamente desarrollado en Chile y que ocurre de diversas formas, desde la simple intermediación, hasta empresas que reclutan, seleccionan y/o administran personal que ceden al usuario.

El suministro de trabajadores opera como relación triangular entre trabajador, usuario y suministrador interpuesto, lo que genera una ruptura del vínculo laboral tradicional que reconoce la ley, es decir la dependencia entre el trabajador y el empleador.

El cambio de las relaciones laborales en nuestro país comprende muchos aspectos, y sin embargo, su conocimiento académico y de parte de los actores laborales tiene importantes vacíos. A fin de avanzar en esta perspectiva -y cumplir una de las funciones que la ley le indica- la Dirección del Trabajo desarrolla esta labor de estudios para aportar, a través de los diagnósticos que se hacen, al conocimiento de la realidad del mundo del trabajo para la definición de políticas en el área laboral.

El suministro de personas en las empresas, modalidad de empleo en cierta medida nueva en las relaciones laborales, es apreciada positivamente por un conjunto de empresas, pero no asegura suficiente protección al trabajo. Moviéndose al borde de la legalidad, las propias partes están interesadas en que la legislación regule con claridad esta figura.

En el diseño del marco conceptual, este estudio se benefició de los aportes teóricos y de la experiencia concreta de juristas españoles y latinoamericanos, con cuya asesoría técnica contribuyó la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

La investigación que aquí entregamos tiene, además, otro interés para este Servicio y para este Departamento de Estudios: su metodología. La Dirección del Trabajo, con presencia potencial en cada uno de los establecimientos de trabajo en el país, es un observatorio privilegiado de los cambios reales que ocurren en los procesos y en las relaciones laborales. Puede, en cierto sentido, detectar con antelación la orientación en que apuntan estos cambios.

El trabajo ha utilizado una metodología singular. Ante un objeto de estudio complejo, desconocido como tema de investigación y, además, de poca visibilidad pública, buscó, como fuente primera, el conocimiento acumulado en el propio Servicio, tanto en documentos escritos, informes de fiscalización y dictámenes, como en la integración de la experiencia cotidiana de los fiscalizadores. Éstos, conducidos por el equipo responsable del estudio, se integraron como parte activa de éste. Además de haber contribuido con la recolección de información documentada en los centros de trabajo, aportaron su conocimiento concreto al rediseño del marco teórico y en la prueba de las hipótesis iniciales.

Este camino que se ha ido consolidando, como lo muestran otros estudios, esperamos que siga siendo fecundo y de largo aliento, en el quehacer futuro que este Departamento ha esbozado para los años próximos. Esto implica, por una parte, continuar rescatando y validando nuestro saber interno y, por otra, contribuir a la calificación profesional de los funcionarios que participan en las investigaciones.

Sin embargo, cabe explicitar que la Dirección del Trabajo no es un centro académico. Su misión es ser ejecutora de políticas públicas, a las que también contribuye a definir. Los estudios que se hacen, más allá del valor académico que tengan en sí mismos, apuntan a relevar problemas que requieren la atención del Estado y los actores laborales.

Los problemas puestos en relieve por “El otro trabajo. El suministro de personas en las empresas”, vuelve a indicar la necesidad de resolver el uso inadecuado del abastecimiento de personal proporcionado por un tercero a las empresas. De apoyar la regulación del recurso al empleo temporal de forma organizada y transparente, de intervenir sobre el uso espurio de otras formas de suministro que, lejos de cumplir un rol positivo en el mercado de trabajo, generan mayores segmentaciones en el empleo, aumentando una masa de trabajadores de segunda categoría. Y de garantizar los derechos laborales de todos los involucrados en estas relaciones.

Helia Henríquez R.

Jefa Departamento de Estudios

Diciembre, 2001



ÍNDICE

I. PLANTEAMIENTO Y METODOLOGÍA GENERAL	13
1. EL PROBLEMA	13
2. LA METODOLOGÍA	14
2.1. La percepción de los actores	15
2.2. La fiscalización en terreno	17
2.2.1. Los dictámenes como ventana	18
2.2.2. El informe de fiscalización como documento	18
2.2.3. La entrevista al fiscalizador como cierre de relato	19
3. EL ORDEN DE EXPOSICIÓN	20
4. CONTRIBUCIONES	21
II. SUMINISTRO DE TRABAJADORES: EL CONTEXTO Y EL CONCEPTO	25
1. LA FLEXIBILIZACIÓN COMO CONTEXTO	25
2. EL CONCEPTO: UNA RELACIÓN TRIANGULAR DE TRABAJO	32
2.1. El triángulo	32
2.2. Dos contratos y tres relaciones	34
2.3. La ruptura	36
3. SUMINISTRO Y SUBCONTRATACIÓN	39
3.1. Los aportes conceptuales de la discusión OIT	39
3.1.1. El objeto subcontratado	40
3.1.2. Los grados de dependencia	42
3.1.3. Las fronteras: entre el comercio y el fraude	43
3.2. Las confusiones conceptuales de la discusión OIT	47
3.3. La polémica frente a la tercera categoría de trabajadores	49

4. OTRAS DEFINICIONES: "OUTSOURCING", EMPLEO TEMPORAL, AGENCIAS DE EMPLEO PRIVADAS	51
4.1. "Outsourcing"	51
4.2. Empleo temporal	56
4.3. Las agencias de empleo privadas	58
III. EL SUMINISTRO DE TRABAJADORES EN LA REALIDAD NACIONAL	61
1. INTRODUCCIÓN Y MÉTODO	61
2. LAS EMPRESAS USUARIAS	63
3. EL SUMINISTRADOR	67
3.1. Persona jurídica o natural	69
3.2. Suministrador y usuario: relación y dependencia	71
3.3. Nivel de especialización del suministrador	74
3.4. Tipos de suministradores: entre un servicio y la mera interposición	77
4. LAS OCUPACIONES	81
5. FORMALIDAD DE LA RELACIÓN TRIANGULAR	87
6. CUANDO LOS EMPLEADORES SON DOS: ¿QUIÉN HACE QUÉ?	90
6.1. Funciones y responsabilidades laborales	91
6.2. Condiciones sociales y materiales de trabajo	94
6.3. Dirección y control del trabajo	99
7. SÍNTESIS	102
IV: LAS EMPRESAS DE SERVICIOS TEMPORARIOS	107
1. INTRODUCCIÓN Y MÉTODO	107
2. LAS EMPRESAS DE EMPLEO TEMPORAL EN EL MUNDO	108
3. LOS SERVICIOS TEMPORARIOS EN CHILE	112
4. LAS EMPRESAS DE SERVICIOS TEMPORARIOS BUSCAN UNA REGULACIÓN	116
4.1. Asociación Gremial de Empresas de Servicios Temporarios	116
4.2. Por qué una regulación	119
4.3. Obstáculos de la legislación actual	120

5. LA OFERTA Y SU ATRACTIVO	122
5.1. Tipos de servicios	122
5.2. Ventajas para las usuarias	127
5.3. Trayectoria y tendencias	129
6. TIPOS DE CONTRATO EN LA RELACIÓN LABORAL	129
7. ¿LA ETT O LA USUARIA?	132
7.1. Funciones y responsabilidades laborales	132
7.2. Condiciones sociales y materiales de trabajo	136
7.3. Dirección y control del trabajo	138
8. SÍNTESIS	142
9. LA FIGURA JURÍDICA QUE FALTA	145
9.1. El suministro y el derecho del trabajo: una relación problemática	145
9.2. La regulación: un contenido mínimo	147
9.2.1. Dimensión laboral	148
9.2.2. Dimensión comercial	149
9.3. Una propuesta a tono con la legislación comparada	150
V. UNA MIRADA DESDE LOS TRABAJADORES	153
1. EL MÉTODO	153
2. ENTREVISTAS	154
2.1. Administrativo bancario: "En tierra de nadie"	154
2.2. Secretaria: "Tengo la camiseta puesta"	157
2.3. Cajera multitienda: "Una lejana suministradora"	160
2.4. Junior: "Siempre me sentí estafado por la suministradora"	162
2.5. Ingeniera: "Las suministradoras abren puertas en grandes empresas"	166
2.6. Cajera: "De la inestabilidad a la crisis"	168
2.7. Obrero agrícola: "Esta ahí con uno, en la misma tierra trabajando"	170
2.8. Cajera de bancos: "Lo bueno es la flexibilidad en el horario"	173
2.9. Cajera: "El filo de la maternidad"	176
2.10. Digitadora: "Estoy conforme con este sistema"	177
2.11. Interpretación de las entrevistas	179

3. A VISTA DE LOS SINDICATOS	183
4. TRABAJADORES METALÚRGICOS	187
VI. CONCLUSIONES	189
BIBLIOGRAFÍA	195

I. PLANTEAMIENTO Y METODOLOGÍA GENERAL

1. EL PROBLEMA

El empleo de por vida para un solo empleador, en un solo lugar de trabajo, con jornadas de trabajo rutinarias, períodos de actividad y de descanso preestablecidos de antemano, con seguridades e incertidumbres es, actualmente, una condición que se está haciendo cada vez más escasa y desconocida para más personas en el país y en la mayor parte del mundo.

En efecto, el vínculo con el empleo tiende a ser inestable en el tiempo, el nivel de rotación laboral alto y, en general, el conjunto de condiciones sociales de trabajo: jornadas, sistema de remuneraciones, acceso a la seguridad social y otros beneficios se transforman en elementos cambiantes dentro del ciclo laboral de los individuos.

En este contexto de cambios, aparecen y desaparecen en las relaciones de trabajo, fenómenos y figuras nuevas con mayor frecuencia y facilidad que hace tres décadas.

Este estudio se ocupará de una forma de relación laboral particular, aunque no del todo nueva. Tiene que ver con el desperfilamiento y la menor nitidez de la figura del empleador. Específicamente, con el desdoblamiento de uno de los dos polos de la relación de dependencia empleado-emploreador, cuando este último aparece dividido, al menos, en dos. Ahora bien, mirado desde el punto de vista de las diversas incertidumbres que acompañan a la vida laboral actual, el estudio tiene que ver con la duda: ¿para quién se trabaja?, que le surge al trabajador o, en el terreno de la administración del trabajo, con la frecuente pregunta: ¿quién es el verdadero empleador?

La investigación trata de las relaciones triangulares de trabajo. De la situación que se genera cuando una empresa se abastece de trabajadores a través de otra entidad o empresa, o lo que se ha llamado, y llamaremos, suministro de personal por un tercero.

El fenómeno del suministro de trabajadores está muy extendido en el país. Es una realidad cotidiana que enfrenta la Dirección del Trabajo en su actividad de inspección de los centros laborales; un motivo de consulta o reclamo frecuente de las organizaciones sindicales y una demanda permanente a la actividad jurídica interpretativa de este Servicio.

El suministro de personal o externalización de las contrataciones laborales, no ha sido suficientemente analizado en el país y el fenómeno se denomina y aborda indistintamente como subcontratación de trabajadores, empleo temporal, colocación de personal, "outsourcing" de personal o simplemente "outsourcing". Por otra parte, se asume siempre como una forma de flexibilización del mercado de trabajo, especialmente cuando se le adscriben atributos positivos, o como una forma de precarización del empleo y/o una forma de simulación de la relación laboral cuando se le adscriben atributos negativos.

Se plantea en este trabajo, que la confusión de términos no es arbitraria ni sólo atribuible a la carencia de estudios empíricos e interpretativos sobre el fenómeno. Por el contrario, proviene principalmente del mundo real de las relaciones laborales concretas, donde el suministro de trabajadores muestra muchas caras (innumerables y sorprendentes figuras), comparte aspectos de las relaciones laborales nombradas anteriormente o se presenta en una combinación con ellas difícil de desenmarañar.

2. LA METODOLOGÍA

Por estas razones el estudio de la situación concreta ha requerido de un esfuerzo de abstracción y de permanente discusión de las definiciones conceptuales, que orientaron la elaboración del marco de hipótesis que ha guiado el estudio. Así, resultó indispensable la revisión de la literatura básica sobre el tema, cuyos aspectos más relevantes se sintetizan en la primera parte de este texto. Al mismo tiempo y en el

mismo sentido se realizaron múltiples reuniones de discusión teórico-conceptual tanto del equipo encargado del Proyecto por parte de la Dirección del Trabajo como de éste con expertos de Uruguay y España y de la OIT, la Directora del Trabajo y otros profesionales del Servicio.

Antes de exponer los resultados de la investigación, se hace, en primer lugar, una caracterización teórica del suministro de trabajo y un deslinde con otras figuras con las cuales suele confundirse.

Desde el punto de vista metodológico, el estudio empírico realizado es de carácter exploratorio, en el sentido que se introduce desde ángulos diferentes en una realidad poco conocida previamente; más bien descriptivo, en tanto identifica, organiza y caracteriza esa realidad, y cualitativo, en cuanto se introduce a través del estudio de casos, buscando explorar más en la profundidad que en la extensión del fenómeno. Se buscó identificar tipos de relaciones triangulares de acuerdo a determinadas variables ejes y no realizar un recuento de la existencia de estas relaciones. La investigación no tiene, por lo tanto, representatividad ni pretensiones de inferencias estadísticas.

La información de este estudio surge de muy diversas fuentes, las que pueden agruparse en dos tipos.

2.1. La percepción de los actores

Una parte de la información proviene de los propios actores laborales involucrados en las relaciones triangulares de suministro de personal. En el acercamiento a ellos se buscó recoger antecedentes que permitieran identificar mejor el fenómeno del suministro de empleo, pero, y más que eso, se buscó además, conocer su percepción respecto de las ventajas y problemas del sistema tal como es en la actualidad en el país y su visión de la trayectoria y de las perspectivas en el tiempo¹.

¹ La información detallada sobre el número de encuentros y entrevistas a representantes de los tres actores claves y de otras herramientas y características de la metodología empleada, se presentan al comienzo de cada uno de los Capítulos pertinentes de esta publicación.

En la línea metodológica de rescatar las percepciones propias de los actores, por el lado de las empresas que suministran personal, se focalizó el estudio en las “empresas de servicios temporarios” (o ETTs).

En primer lugar, porque son éstas las que tienen una presencia activa en el mercado, publicitan y ofrecen sus servicios, de manera que constituyen un interlocutor accesible para la Dirección del Trabajo. Los otros suministradores son difíciles de localizar, en tanto, como se verá en el estudio, no son necesariamente empresas constituidas como tales, sino personas, sociedades, la filial de una empresa usuaria del personal, etc., de manera que, a veces, no son ni siquiera un interlocutor potencial. En segundo lugar, porque las ETTs mostraron un interés particular en este diálogo; el que se ha expresado en la declaración de la Asociación Gremial, que algunas de ellas han formado, en el sentido de que requieren establecer conversaciones con los entes estatales pertinentes, en tanto aspiran a ver regulado el ejercicio de sus actividades. El interés se expresó también en la concurrencia asistencia y participación de los representantes de estas empresas en el Encuentro de Empresas de Suministro de Empleo Temporal convocado por la Dirección del Trabajo a mediados del año en curso y en la disposición favorable para acceder a las entrevistas realizadas. En ese Encuentro se perfilaron los servicios prestados y evaluaron las oportunidades y limitaciones que encuentra el desarrollo de esta actividad en el país.

Por estas razones, en la presente publicación se hace un análisis de este tipo de suministradores, en forma separada del resto, en un capítulo aparte. El hecho de que estas empresas aparezcan más destacadas se debe, fundamentalmente, a la abundante información que ellas estaban dispuestas a dar. El estudio carece, desde el punto de vista de las propias percepciones, de esta línea de información respecto de los otros suministradores, los que por definición no tienen ni pueden tener una identidad corporativa.

Con las empresas usuarias de personal suministrado hubo también, aunque en menor grado, un nivel de diálogo importante. Éste se produjo, en parte, en un Encuentro, convocado por la Comisión Laboral de la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), que contó con una amplia y variada presencia de sus miembros habituales y de gerentes generales y/o de recursos humanos de empresas especialmente invitadas

y el equipo responsable del Proyecto de parte de la Dirección del Trabajo. Por otro lado, se hicieron además entrevistas en profundidad a ejecutivos de tres empresas de distintos sectores económicos.

A la percepción de los trabajadores se llegó por dos caminos.

En primer lugar, la Dirección del Trabajo convocó a dos Encuentros de Dirigentes Sindicales de sectores y empresas que tuvieran una presencia significativa de personal suministrado por terceros, con el mismo objetivo de conocer su percepción sobre el problema y su impacto sobre la actividad sindical. Un encuentro con trabajadores suministrados no fue posible realizar por la carencia de organización colectiva que los caracteriza y por su dispersión geográfica y social. Por lo tanto, se tomó como opción alternativa la realización de entrevistas individuales a trabajadores que estuvieran trabajando en condición de suministrados o que lo hubieran hecho recientemente.

2.2. La fiscalización en terreno

Sin embargo, la información principal de este estudio surge del conocimiento acumulado en la actividad cotidiana de la Dirección del Trabajo.

De hecho, es éste un lugar privilegiado para el conocimiento real de las relaciones laborales y del mundo del trabajo, particularmente en el ámbito más difícil de conocer y de acceder para quienes no son sus protagonistas directos, esto es, la empresa, o más concretamente aún, el centro y el establecimiento de trabajo. Tiene el privilegio, además, de un conocimiento que puede ser avalado por la documentación administrativo-laboral correspondiente.

Las primeras inquietudes sobre las condiciones de trabajo en relaciones triangulares surgieron al hacer, desde este Servicio, el seguimiento de los accidentes laborales graves o mortales. Así, se observó algo que se repetía: se trataba de trabajadores “de contratistas” o que prestaban sus servicios en donde había ocurrido el suceso, pero el dueño de la obra o faena no lo reconocía como dependiente suyo sino que era empleado por otro, que no aparecía físicamente en la relación concreta de trabajo.

Por otra parte, se fue poniendo atención a una serie de casos de relatos diarios de distintos funcionarios respecto de las dificultades operativas para determinar quién era el verdadero empleador en situaciones en las cuales una persona trabajaba para otra, pero aparentemente era empleado de un tercero. Se constató que muchos de estos casos quedaban entrampados judicialmente o simplemente no se podía continuar más allá la investigación porque el Servicio no tenía facultades para inmiscuirse en contratos civiles entre dos empresas.

2.2.1. Los dictámenes como ventana

Tras la búsqueda de ir objetivando la investigación, se recurrió a los Dictámenes de la Dirección del Trabajo con un doble fin. Por un lado, rescatar la definición y doctrina del Servicio frente al problema en cuestión y por otro, conocer en forma más sistemática situaciones reales de relaciones triangulares. Para ello se revisaron 40 Dictámenes pertinentes de los últimos cinco años y algunos anteriores².

2.2.2. El informe de fiscalización como documento

Una vez revisados los Dictámenes, se buscaron los antecedentes empíricos que los sustentaban. De este modo se leyeron, haciéndose un registro de la información básica, todos los informes de fiscalizaciones realizadas en empresas donde, por distintos motivos, las relaciones triangulares de trabajo hubieran dado origen a una inspección de terreno. Entrevistados los respectivos fiscalizadores, se organizó un primer Taller de Fiscalizadores³, en el cual se comenzó a poner en común las constantes registradas en los casos y a socializar los desafíos que este fenómeno laboral representaba para los distintos quehaceres de la Dirección del Trabajo.

Posteriormente, para hacer representativa del conjunto del país la selección de casos de suministro de personal e incorporar como criterio de selección la experiencia y visión de cada Director Regional del Trabajo sobre el problema, se solicitó a cada

2 Se seleccionaron entre aquéllos que estando clasificados bajo los descriptores "contratista", "contrato individual-empleador" o "contrato de enganche", tuvieran como antecedentes informes de fiscalización que detallaran situaciones concretas con un determinado nivel de información.

3 Este Taller se realizó en agosto de 1997, en Santiago, y fue organizado en conjunto por el Departamento de Estudios y de Fiscalización de la Dirección Nacional.

uno de ellos que eligiera casos para ser estudiados por el equipo de investigación. De ellos se seleccionaron los más complejos y variados en el sentido de que estuvieran representadas todas las figuras conocidas. Una vez proporcionados los antecedentes necesarios por cada fiscalizador responsable, se convocó a un segundo Taller de Fiscalizadores con el equipo encargado del estudio⁴.

El trabajo de los fiscalizadores del trabajo como parte del equipo de este estudio fue más allá. Así, se les encargó una “investigación en terreno” de nuevos casos (o de complemento de otros ya realizados), siguiendo una pauta de trabajo que contenía la operacionalización de las variables más importantes definidas en las hipótesis iniciales y a partir de la discusión en los Talleres. Una parte del resultado de esta investigación documental constituye la materia prima de lo que hemos llamado el “suministro real de trabajadores”, y cuya presentación sistemática se hace en uno de los capítulos del texto.

2.2.3. La entrevista al fiscalizador como cierre de relato

Sin embargo, el valor documental de su conocimiento no es el único ni el más importante que aportan los fiscalizadores del trabajo.

El fiscalizador sabe mucho más que lo que deja registrado en su informe. Así, si el Informe de Fiscalización debe referirse a una sola empresa, por relacionada que esté o simbiótica que sea con otra, él conoce en el curso de su quehacer muchos de los lazos que las vinculan, más allá de que no lo consigne por escrito. Si hay personal trabajando “a honorarios” en una empresa, lo que podría leerse desde fuera como profesionales o técnicos que prestan algún servicio en las empresas, el inspector sabe cuando se trata de trabajadores, obreros o empleados, en una relación de completa dependencia. Puede conocer también, aun cuando administrativamente no quede nunca escrita, la historia detallada de la división, fragmentación, filialización y posterior fusión de determinadas empresas; trayectoria tan significativa para el problema en cuestión en este estudio.

⁴ Este Taller de Fiscalizadores se realizó en mayo de 1998, en Quinamávica, fue organizado por el equipo de la Dirección Regional del Maule (Región VII) y permitió concentrar durante dos días en un apartado lugar a fiscalizadores, los directivos del Servicio de la región respectiva, el equipo responsable del Proyecto y el experto asesor E. Ameglio.

En definitiva, esta inmersión en los establecimientos reales de trabajo permite conocer y vincular factores que parecen dispersos y hacerlos entendibles desde el punto de vista de la lógica de las relaciones laborales.

Es este relato el que se ha privilegiado también como una fuente de conocimiento clave en este estudio.

3. EL ORDEN DE EXPOSICIÓN

El orden de exposición de este texto es el siguiente:

En el Capítulo II se define teórica y conceptualmente el problema en cuestión. Se discute el contexto de flexibilización del empleo en el cual se desenvuelve el fenómeno del suministro de trabajadores, se hace una definición de éste como una relación triangular y se establecen los vínculos y diferencias con fenómenos cercanos o equivalentes: subcontratación, "outsourcing", empleo temporal, trabajo a través de agencias de empleo privadas.

El Capítulo III se concentra en la presentación del suministro realmente existente. Con ello queremos decir, el que ha quedado registrado en la actividad de inspección, independientemente de los juicios que los actores laborales involucrados tengan sobre él. Esta información fue objeto de sucesivas tabulaciones y procesamientos y de los análisis sociológicos posteriores.

En el Capítulo IV se presenta la actividad de suministro de personal de las empresas de servicios temporarios a partir de la información por ellas proporcionada. Pero es más que eso; recoge su origen, trayectoria y perspectivas, así como la declaración de sus intereses, especialmente el de contar con una regulación de su actividad en el país.

En el Capítulo V se ha buscado sistematizar la visión de los trabajadores sobre estas relaciones de trabajo, centrándose en los efectos que ellos identifican sobre sus condiciones de trabajo y sobre la organización colectiva.

En el último Capítulo se hace una síntesis del estudio y se sacan las conclusiones más importantes.

4. CONTRIBUCIONES

En este trabajo han colaborado muchas instancias institucionales y personas.

Como Proyecto nace como iniciativa de la Directora del Trabajo.

En su ejecución, es un esfuerzo conjunto, inicialmente entre los Departamentos de Estudios y de Fiscalización, a los que pertenecen respectivamente los coordinadores del Proyecto, Magdalena Echeverría y Martín Hernández, con la incorporación, luego, del Departamento Jurídico a través del abogado José Luis Ugarte.

Durante su realización se ha contado con la colaboración de la Jefa del Departamento de Estudios, Helia Henríquez, y de sus profesionales, especialmente de los abogados Mónica Vergara y Hugo Yanes, quienes han aportado tanto en la discusión y crítica de las ideas como en la bibliografía proporcionada. Se ha contado también con el compromiso y empuje del Jefe del Departamento de Fiscalización y la contribución en variados aspectos y momentos de muchos de sus funcionarios, en particular del asesor jurídico Cristián Melis, del Subjefe Operativo, Jorge Arriagada, y del grupo de fiscalizadores itinerantes.

Un esfuerzo muy especial realizó el equipo de la Dirección Regional del Maule en la organización del Encuentro de Fiscalizadores en su zona.

El trabajo recibió además el aporte de Gladys Ledger, Jefa de Gabinete de la Dirección del Trabajo, atenta en la búsqueda de nuevas pistas y rigurosa en las correcciones de textos.

Tanto para la primera, así como en la segunda edición de este texto, se contó con la colaboración activa de Alberto Finlay, como Presidente de la Asociación Gremial de Empresas de Servicios Temporarios (AGEST), quien recogió la opinión de los

representantes de las empresas afiliadas y proporcionó nueva y valiosa información sobre las ETTs.

Sin embargo, este trabajo tiene más autores que los que aparecen en su portada.

Por una parte, Martín Hernández, Subjefe de Gestión del Departamento de Fiscalización, a quien se debe gran parte del diseño del Proyecto en su conjunto, la formulación de las hipótesis de trabajo, el apoyo operativo, la totalidad del rastreo informático de bibliografía y muchas de las ideas aquí contenidas. Por otra, los siguientes fiscalizadores de la Dirección del Trabajo, que a través del país, en distintas regiones y ramas de actividad económica han contribuido con su imaginación, esfuerzo y creciente rigor académico a descubrir los hilos de la madeja y a atar los cabos de un problema inicialmente incomprensible:

Hugo Sánchez	Departamento de Fiscalización Dirección Nacional
Santiago Guevara	Inspección Comunal del Trabajo Santiago Nororiente
María Teresa Ramírez	Inspección Comunal del Trabajo Santiago Norte
Sergio Espinoza	Inspección Comunal Santiago Sur
Rafael Merino	Departamento de Fiscalización Dirección Nacional
Julieta Cárdenas	Inspección Comunal del Trabajo Santiago Suroriente
María Castro	Inspección Comunal del Trabajo Santiago Suroriente
Horacio Hervías	Inspección Comunal del Trabajo La Florida
Vilma Correa	Inspección Provincial del Trabajo Santiago
Marcos Fuentes	Inspección Provincial del Trabajo Melipilla
Enrique San Martín	Inspección Comunal del Trabajo Buin
Valeria Prado	Inspección Provincial del Trabajo Iquique
Héctor Rojas	Inspección Provincial del Trabajo El Loa-Calama
Gonzalo Laprida	Inspección Provincial del Trabajo El Loa-Calama
Ximena Riquelme	Inspección Provincial del Trabajo Copiapó
Silvia Vallejos	Inspección Provincial del Trabajo Valparaíso
Mario Araya	Inspección Provincial del Trabajo San Antonio

Luis Sepúlveda	Inspección Comunal del Trabajo Constitución
David Milanao	Inspección Provincial del Trabajo Talca
Denise Rivera	Inspección Provincial del Trabajo Curicó
Mirtha Celis	Inspección Provincial del Trabajo Concepción
Jenaro Eriz	Inspección Comunal del Trabajo Talcahuano
Alberto Vargas	Inspección Provincial del Trabajo Puerto Montt
José Manuel del Solar	Inspección Provincial del Trabajo Punta Arenas

II. SUMINISTRO DE TRABAJADORES: EL CONTEXTO Y EL CONCEPTO

1. LA FLEXIBILIZACIÓN COMO CONTEXTO

El abastecimiento de trabajadores de parte de una empresa a través de otra entidad, el suministro de personal, se desarrolla y crece en el país en el marco de la flexibilización del mercado de trabajo y de los procesos laborales y de producción. Sin embargo, un fenómeno no es sinónimo del otro, aun cuando sea habitual que se asimile, sin más, esta figura muy específica del suministro de trabajadores con el concepto de flexibilización en general. Por lo tanto, es necesario referirse al contexto en que se desenvuelve esta forma de empleo, así como precisar en qué sentido es parte de esta característica y requerimiento del trabajo en el mundo moderno y en qué sentido no lo es.

La inserción de Chile en la economía mundial y en los mercados globalizados ha demandado la definición de un nuevo orden económico y productivo, que ha tocado la concepción y organización de las empresas en todos sus aspectos. Un rasgo sobresaliente es la exigencia a éstas en su capacidad de adaptación, continua y rápida, a la competencia interna e internacional.

Esta capacidad de adaptación supone la disponibilidad para cambiar o reorientar en forma permanente la fabricación de nuevos productos así como de variar la oferta de servicios, que entran a la competencia abierta en calidad y precios, y supone también la disponibilidad para incorporar modificaciones en la tecnología o en los procesos de producción y de trabajo.

De estas exigencias se deriva, en parte, la necesidad de cambiar los marcos normativos en que operan las empresas, permitiéndoles esa adaptación y liberándolas de las barreras que rigidizan su capacidad de respuesta.

Como es indudable, los cambios más radicales en la base técnica material de la producción y los servicios modernos, en particular la incorporación de la microelectrónica tanto en el almacenamiento como en el procesamiento de la información, ha implicado un vuelco en la relación capital-trabajo de los procesos (Pérez, C. y Ominami, C., 1986). Es evidente la sustitución sistemática de trabajo humano directo, manual e intelectual, por el automatismo de los nuevos instrumentos, máquinas o equipos. Por lo tanto, determinados puestos de trabajo y determinadas ocupaciones dejan de existir o pueden dejar de existir.

Para los principales teóricos de la "especialización flexible", Piore y Sabel, esta revolución tecnológica ha incorporado la flexibilidad en el centro de los procesos productivos. Tomando como paradigma la industria manufacturera, plantean que el giro clave que obliga a la flexibilización es el paso de la producción masiva en grandes series, a través de maquinarias estandarizadas y rígidas, a la producción en pequeña escala con maquinaria programable y reprogramable, polivalente y, en ese sentido, altamente flexible.

El desarrollo de este modelo, plantean ellos, es posible con "la reemergencia de las habilidades del trabajo en la producción", y la participación activa y el compromiso de los trabajadores en este proceso, en el sentido opuesto a la actividad repetitiva, autómatas y programada desde la administración central, del obrero taylorista, donde predomina la separación taxativa entre planificación y ejecución del trabajo (Coriat, 1982).

Un personal calificado de este nuevo (y antiguo) modo es esencialmente adaptable a nuevos desafíos y se caracteriza por su capacidad para enfrentar y resolver problemas, a diferencia del obrero taylorista-fordista, atado a la ejecución de tareas iguales con un instrumental que, en lo sustancial, no cambia ni se adapta. Como se sabe, los planteamientos de la "especialización flexible" han probado una validez relativa a ciertos contextos y están lejos de tener vigencia universal.

Lo que tampoco es evidente, es la consecuencia que la incorporación de procesos automatizados tiene sobre el conjunto del volumen del empleo. No está cerrada la discusión respecto de si estos cambios tecnológicos requieren y seguirán requiriendo

de nuevos oficios, quehaceres y servicios que involucren directamente la actividad humana (Piore y Sabel, 1993, Rifkin, 1996) o si, definitivamente, el desarrollo tecnológico avanza hacia el fin del trabajo. Es decir, hacia esferas de diseño y concepción que demandan alta creatividad y/o conocimientos lógico-analíticos y que se concentran en cantidades reducidas de personas, por lo tanto, hacia la marginación de la actividad laboral del trabajo humano, que carezcan de estas características, en tanto esas actividades pueden ser realizadas por máquinas.

Esta discusión, que ha sido clave en los países de alto desarrollo económico y tecnológico, se ha dividido con muchos matices entre sus polos. En un extremo se sostiene que la nueva tecnología redefine permanentemente otras nuevas necesidades, vinculadas a la creación de puestos de trabajo en servicios de naturaleza distinta como los derivados de las comunicaciones y la computación; servicios tradicionales que evolucionan y amplían su desarrollo como las actividades educacionales y culturales o como las actividades sanitarias y de protección y fomento de la salud. Estos últimos servicios también son demandados por los cambios demográficos a raíz del aumento de la esperanza de vida de la población y del aumento de los ingresos, la calidad de vida y la búsqueda de satisfactores no materiales como los propios del ámbito de la cultura y recreación.

En el otro polo, se afirma que se atravesaría por una coyuntura, en la cual existe espacio para actividades laborales humanas de menor nivel, pero que en el largo tiempo serían superfluas en relación con la automatización de los procesos. Que se trataría de actividades de las que tiende a prescindirse o que, en todo caso, son socialmente útiles pero técnicamente sustituibles. Desde esta concepción, este tipo de puestos de trabajo, por definición, son objeto de entrada y salida del mercado de trabajo, en ese sentido de alta flexibilidad cuantitativa.

El problema que nos ocupa se ubica en el centro de la discusión sobre la flexibilidad laboral, en cualquiera de sus versiones. Las distinciones entre modalidades de flexibilización interna y externa (OECD, 1995) ayudan a encontrarle el sentido o el sinsentido a este fenómeno del empleo temporal y proporcionado desde fuera.

La flexibilidad laboral interna se refiere a distintas prácticas laborales y de organización del trabajo realizadas dentro de las empresas y con su propio personal pero que desbloquean la adscripción rígida de los trabajadores a un puesto de trabajo y a un único modo de desempeñar sus tareas. Estas incluyen desde la polivalencia hasta la distribución anual del tiempo de trabajo, en contraposición a la distribución diaria o semanal de la jornada.

Las distintas formas de flexibilidad interna se agrupan (OECD) en las cuatro unidades que se enumeran a continuación.

1.- Flexibilidad en las tareas:

- rotación de tareas y puestos de trabajo
- polivalencia/trabajo en equipo
- desarrollo de destacamentos o equipos intraempresa

2.- Organización variable de las horas de trabajo durante el día, la semana o el año:

- horas extras
- trabajo en turnos
- trabajo en fines de semana
- horas alternadas o escalonadas
- pausas en la jornada diaria
- semanas de trabajo comprimidas
- anualización del tiempo de trabajo y de las remuneraciones
- redistribución de los permisos anuales

3.- Disponibilidad laboral y localización del lugar de trabajo variables:

- jornadas parciales
- contratos a plazo fijo
- acuerdos "on call"
- teletrabajo

4.- Organización más variable del trabajo durante el ciclo vital:

- permiso sabático
- permiso para la educación
- permiso por paternidad/maternidad
- edad para jubilar
- retiro por fases

Por el contrario, la flexibilidad externa, se refiere a las prácticas de continua reducción y ampliación de las plantillas laborales de las empresas, sea haciendo directamente uso frecuente de contrataciones y despidos, sea incorporando y retirando personal a través de terceros.

Se pueden distinguir las siguientes formas de externalización del personal, usando empresas especialmente dedicadas a proveer soluciones de personal “estratégicas”, de largo plazo, y/o “tácticas”, de corto plazo, bajo la forma de:

- servicios de empleo temporal
- personal de nivel profesional (staff)
- contrapartes estratégicas
- servicios especializados (consultores, “outplacement”, “outsourcing”)
- desarrollo de destacamentos o equipos interempresas

Por otro lado, hay estudiosos que se plantean de otro modo frente a concepciones muy globales e incorporan distinciones a partir de la economía, la sociología o la ingeniería.

Desde esta última perspectiva, Valle (Valle R., 1998) establece diferencias respecto de los requerimientos frente a la flexibilidad en el carácter del empleo según sea la naturaleza de los procesos de producción o de las actividades involucradas.

Valle, junto con hacer una clasificación de los procesos de producción material de bienes, sostiene que los procesos de flujo continuo como el de la siderúrgica, son poco susceptibles de descomponer o fragmentar y en ellos la figura de núcleos de trabajadores calificados y estables, rodeados de masas periféricas y más prescindibles, no es factible. Estos procesos requieren de niveles homogéneos de calificación y pertenencia del personal para poder operar. La situación sería inversa en ciertas actividades manufactureras, de montaje de partes, por ejemplo, que son fragmentadas o pueden fragmentarse, en los cuales los niveles tecnológicos de las distintas etapas y los requerimientos de participación directa de trabajo humano y de calificación son diferentes según las etapas. Ahí, sí vale la distinción entre polos netamente propios de un proceso, de otros que pueden externalizarse o realizarse con mano de obra con carácter transitorio.

En los países en desarrollo, y en particular en Chile, la incorporación de la microelectrónica en la producción (Echeverría y Herrera, 1995) y en los servicios, tiene también impacto sobre los requerimientos y competencias laborales e interviene, en parte, en la definición de las políticas de empleo. Sin embargo, las características del crecimiento tienen un sello distinto.

En primer lugar, los procesos de modernización tecnológica de las empresas en los países en desarrollo, son altamente heterogéneos. La incorporación de nueva tecnología se concentra en algunos puntos de los procesos o en algunas de sus etapas, y no comprende necesariamente al resto. Por lo tanto, en un mismo proceso de trabajo converge un tipo de personal de alta especialización técnica, adscrito a los nuevos equipos, con otro poco calificado o con calificaciones distintas, encargado de actividades que permanecen con una tecnología más tradicional, con un mayor uso de mano de obra y que requieren de competencias más generales, no necesariamente especializadas técnicamente. Esta particularidad permite combinar personal calificado y que se busca hacer estable, con personal no calificado y transitorio.

En segundo lugar, los cambios en los modelos de crecimiento, las reestructuraciones económicas y, más recientemente, la adecuación de la economía a los procesos de globalización han demandado cambios en el desarrollo de sectores diferentes, giros en los énfasis del crecimiento de unas áreas en desmedro de otras, de manera que no hay una línea clara de continuidad en un determinado campo de desarrollo técnico productivo ni de formación profesional. Con excepción de actividades claves, que han permanecido como ejes, como es la minería en el país.

Los requerimientos de flexibilidad no vienen sólo ni principalmente desde la tecnología. Vienen también de la competencia de las empresas por costos. Y un factor cuyo costo es susceptible de reducir es el trabajo. En este sentido, la transformación de los costos laborales de fijos en variables, es una tendencia internacional que en Chile ha tenido especial acogida.

La analogía del concepto de producción "justo a tiempo", aplicada a los insumos materiales de las empresas, con el concepto de empleo "justo a tiempo", para interpretar la lógica de la flexibilización cuantitativa del empleo, parece útil. Señala Rifkin:

“Enfrentadas a una economía volátil y altamente competitiva, muchas empresas reducen el núcleo de su plantilla y contratan a trabajadores temporales con la finalidad de poder incorporarlos y despedirlos con suficiente rapidez según las necesidades de mercado de cada estación, e incluso de cada mes y semana”. Y, citando a una consultora en recursos humanos, agrega que tal como la revolución del inventario “just in time” barrió la comunidad empresarial de la década de los 80, “la revolución en los años 90 tiende al empleo “just in time”...las empresas emplearán a las personas tan sólo si realmente las necesitan” (Rifkin, 1996, p.230-231). Esta tendencia no se concentra, como se pensó en un comienzo, sólo en trabajadores administrativos de “cuello rosa”: recepcionistas, secretarias, promotoras. “La realidad es que los trabajadores temporales se utilizan como sustitutos de los permanentes en prácticamente cada industria y cada sector.”.... “El empleo profesional también empieza a adquirir las características de temporal” (Rifkin, 1996, p.230).

El suministro de personal por una entidad externa a la empresa que lo utilizará es una forma de sacar los aspectos “laborales” de la relación de trabajo desde el lugar donde se prestan efectivamente los servicios y desde donde se organiza y dirige este proceso.

Si la palabra flexibilización se usa para designar cualquier forma de desbloqueo del carácter laboral de la relación de trabajo, sea en sus aspectos económicos, sociales y/o jurídicos, de manera que los recursos humanos se transformen en un factor que puede entrar y salir del proceso de trabajo como el resto de los otros factores económicos, entonces sí es una forma de flexibilización, como sería cualquier otra forma imaginable. Por el contrario, si flexibilidad laboral se entiende como una respuesta adaptiva a los cambios en la tecnología con nuevos contenidos del trabajo, que suponen involucramiento y autonomía del trabajador (“flexibilidad cualitativa”), entonces, la administración de la relación laboral desde fuera, en sí misma, no apunta hacia esa finalidad. Más que flexibilidad, es desregulación y depuración del carácter laboral o, como veremos más adelante, “deslaboralización” de las relaciones de trabajo.

2. EL CONCEPTO: UNA RELACIÓN TRIANGULAR DE TRABAJO

2.1. El triángulo

El suministro de trabajo es la puesta en acción de una relación entre tres partes: un trabajador, un usuario de su trabajo y un suministrador de ese trabajador.

En el suministro de trabajadores una persona o empresa proporciona a otra empresa trabajadores para que presten servicios en ella pero permaneciendo éstos formalmente como empleados de la primera, es decir, de la cedente. Por lo tanto, en esta figura, la relación habitual directa entre empleador y trabajador y que clásicamente ha definido al primero en relación al segundo (Walker, 1998), se ve intermediada por un tercero. Este nuevo invitado en la relación laboral puede ser desde una persona física cualquiera hasta una empresa con alta formalidad; un amigo íntimo o un perfecto desconocido; un huésped ocasional o un cliente recurrente.

El suministrador vende “un servicio” que consiste, por un lado, en vincular a un trabajador con una empresa que requiere de su quehacer y, por otro, en retener para sí la calidad formal de empleador.

El servicio que entrega el suministrador al usuario es la colocación, la puesta a disposición del trabajador, y en ese sentido, opera como un punto de encuentro entre demanda y oferta de mano de obra, de encuentro en el momento oportuno en que el usuario lo necesita. Puede ser que se trate de trabajadores que han sido objeto de un proceso más o menos riguroso de selección de parte del suministrador, que respondan a perfiles muy específicos de las necesidades del usuario y, de esta manera, está cumpliendo una función de evaluación de personal que se ahorra en tiempo y costo el usuario.

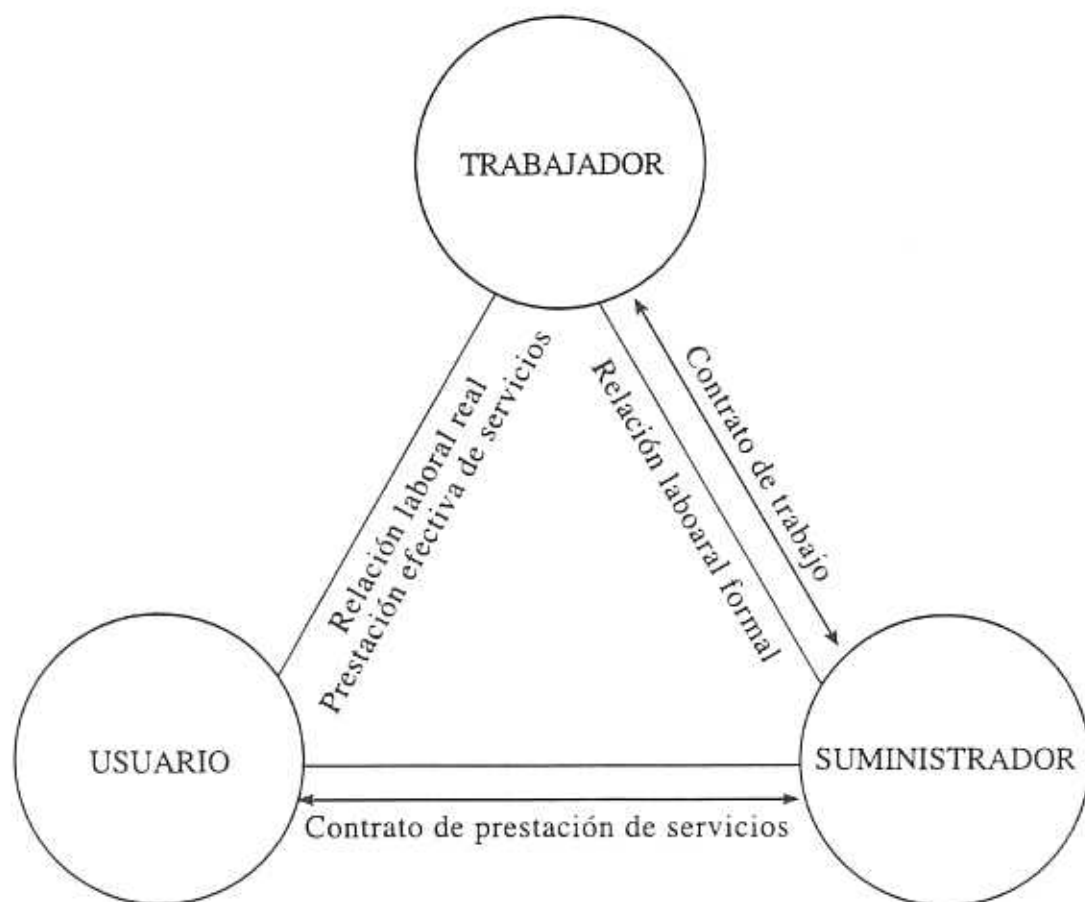
Pero en el suministro de trabajo se “agrega un valor” mayor y que prolonga el servicio durante todo el tiempo que dure la triangulación, esto es, el suministrador le quita la calidad formal de empleador al usuario transfiriéndosela a sí mismo, pasando a hacerse cargo de todas las obligaciones laborales que ello implica. El suministrador asume esta calidad por periodos cortos (suministro de personal temporal) o en forma indefinida (suministro de personal permanente), como se verá detalladamente en este estudio.

El suministrador entrega entonces al usuario un trabajador, laboralmente administrado por él. Es decir, el suministrador se encarga de suscribir el contrato de trabajo con el trabajador y de ponerle término en caso de que el usuario lo determine o requiera, paga las cotizaciones previsionales, se hace cargo de pagar el seguro contra riesgos de accidentes y enfermedades profesionales. Dicho de otro modo, el usuario compra la formalización de la relación laboral que jurídicamente le correspondería administrar a él, en tanto beneficiario directo del producto del trabajo ajeno.

De esta manera los servicios efectivos prestados por el trabajador a la empresa usuaria se liberan de los aspectos burocrático-administrativos del derecho laboral y pasan a ser incorporados de manera directa, simple y pura por el usuario. El suministrador le entrega al usuario el trabajo limpio, desvestido del ropaje laboral. Ese es en última instancia el servicio en cuestión. Un servicio que no agrega nada distinto al quehacer del propio trabajador. Es el trabajador mismo. En estricto rigor no es propiamente un servicio, es el traspaso de un trabajador restada su forma social, que lo constituye como tal.

2.2. Dos contratos y tres relaciones

La trama de relaciones que se establecen en este tipo de actividades puede graficarse así:



Es interesante advertir que esta relación triangular existe, opera realmente, en tanto el trabajador esté efectivamente colocado y prestando sus servicios en la empresa usuaria. Si cesa y deja de ser empleado del usuario, el triángulo se rompe, más aún, deja de existir. Lo que lo sostiene armado, sirviendo de enlace relacional es su vértice superior, el trabajador ejecutando la actividad laboral, prestando sus servicios en la empresa usuaria. Si permanece sólo como empleado de o en calidad de disponible para el suministrador, no existe la triangulación, ni tampoco una relación efectiva entre los dos vértices de la base del triángulo.

Como se observa en el gráfico anterior, en el suministro de trabajo una de las partes del triángulo, el suministrador, es la figura que está más fuertemente amarrada en términos contractuales. De hecho, es la única parte que establece dos contratos, con cada una de las otras entidades. En tanto estas otras dos partes, el usuario y el trabajador, se relacionan contractualmente⁵ sólo una vez, en ambos casos con el suministrador y no entre sí.

Ahora bien, en esta triangulación de relaciones, los contratos establecidos son de naturaleza distinta. El contrato entre el suministrador y la empresa usuaria es de prestación de un servicio, “de puesta a disposición” (Sala Franco, 1994, Rodríguez-Piñero, 1994) se denomina en la legislación española, en tanto el contrato entre el que suministra al trabajador y el trabajador suministrado, es de carácter laboral. En el primer caso se trata de un contrato comercial o civil y en el segundo, de un contrato de trabajo.

En la práctica estos convenios pueden estar más o menos formalizados. Puede existir o no escrituración de los contratos y, aun escriturados, los diferentes aspectos pueden estar altamente especificados o tratarse de acuerdos de carácter general.

Sin embargo, habiendo sólo dos contratos, en el interior del triángulo se desenvuelven tres relaciones: entre usuario y suministrador, entre suministrador y suministrado y entre usuario y suministrado. Es esta última relación que ata las partes del triángulo; la más fuerte en contenido como se verá en el desarrollo de este estudio.

⁵ En términos formales, de escrituración de documentos.

la que queda más oculta en el terreno de los contratos o la que, en todo caso, queda libre de una explicitación contractual directa.

2.3. La ruptura

El derecho del trabajo (OIT, 1998)⁶ y las ciencias sociales del trabajo en general, parten del supuesto de que en una relación de trabajo hay un solo empleador capaz y responsable de asumir todas las funciones y las obligaciones que emanan de la relación y de ser partícipe del juego de acciones y reacciones que de y en ella se generan.

De hecho, el concepto de empleador nace ligado indisolublemente con su contraparte, el trabajador asalariado. Según el jurista Sala Franco no hay un concepto de empresario autónomo, propio, sino, por el contrario, "empresario es un concepto reflejo del concepto de empleador"⁷. Esto supone una relación laboral completa entre ambos. De planificación y dirección del proceso de trabajo de parte del empleador, de evaluación del desempeño de las tareas encomendadas al trabajador dependiente, así como de control y de ejercicio del poder disciplinario y de administración de la relación de parte del primero sobre el segundo. A su vez, de prestación efectiva de los servicios pactados de parte del trabajador y de obtención de una remuneración, un salario, por dichos servicios.

Es esta indisolubilidad del vínculo la que está en juego y la que, al mismo tiempo, se rompe en esta acción particular de provisión de trabajadores, cuando se dividen tanto las funciones y obligaciones así como las facultades del empleador y son ejercidas por dos figuras empleadoras distintas o, en principio, por un doble empleador. Es esta división en la figura del empleador lo realmente inédito en el suministro de trabajo por un tercero. Con la interposición de un tercero entre el que presta el servicio y el que lo recibe, se produce una "escisión en la posición del empleador" (Rodríguez-Piñero, 1992).

6 Durante la 85ª Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo realizada en Ginebra se discutieron ampliamente los alcances del concepto de "trabajo dependiente" y del contenido que este asume en las nuevas formas de relaciones laborales.

7 Sala Franco (1994), p. 252

Por un lado, desde el punto de vista de las funciones y obligaciones del empleador, se establece una separación en entes distintos entre quien utiliza los servicios concretos, materiales y/o intelectuales de una persona, y quien administra la relación que se genera producto de ese trabajo.

Esto puede interpretarse como una división entre las relaciones jurídicas y las relaciones materiales de trabajo. De esta manera existe un empleador formal que externamente aparece como tal en el contrato y un empleador “real o material, que recibe las prestaciones de trabajo en su propia empresa y que dirige y controla la actividad del empleado” (Rodríguez-Piñero, 1992).

Mirado desde el punto de vista de las facultades, lo que ocurre en el trabajo suministrado por un tercero puede analizarse como una separación entre “el poder de dirección” y “el poder disciplinario” (Alonso, Casas, 1995). El suministrador transfiere al usuario el poder de dirección del trabajo y se reserva para él, el poder disciplinario. Esta primera facultad o poder consiste en el ordenamiento de las prestaciones laborales, específicamente en “dar órdenes sobre el modo, tiempo y lugar” como se ejecutará el trabajo. La segunda, la disciplinaria, en la facultad de sancionar “los incumplimientos a las órdenes generales o especiales” y su expresión máxima es el poder de despedir o de poner término a la relación laboral. Esta distinción, como muchas de las que se hacen frente a las relaciones triangulares, no es tan nítida en la realidad, sino que adquiere tonos grises. Por ejemplo, el usuario es el que decide poner término a la prestación laboral, pero es el suministrador el que lo ejecuta; o, en otro aspecto, las órdenes del usuario no son transmitidas directamente al trabajador, sino que pasan a través del suministrador.

Una vez suministrado, el trabajador inicia propiamente la relación laboral con el usuario. Aquí se desenvuelve la actividad concreta, material de trabajo; la relación se llena de contenido. Se asignan las tareas, los tiempos en que deben ejecutarse, se imparten las instrucciones y se vela por su cumplimiento. El buen o mal rendimiento no es evaluado por el empleador formal, ya que normalmente éste no tiene conocimiento cabal de los aspectos técnicos de las labores encomendadas a su empleado, sino que son evaluadas por el verdadero usuario de las prestaciones laborales. En este eje de la relación, el trabajador queda sometido al poder de dirección del usuario.

Este trabajador pasa de hecho a formar parte de una organización, la empresa usuaria, y "a efectuar en ésta las tareas que se le encomienden, de acuerdo a un esquema dado", lo que en palabras de un jurista nacional (Walker, 1998) forma parte esencial de la relación de subordinación o dependencia.

En las relaciones habituales, bilaterales de trabajo, cuando una persona presta un servicio o trabaja para otra en relación de dependencia, en algún nivel, alto o bajo, según diversos factores que lo hacen más o menos poderoso, dialoga, disputa, negocia, conviene las condiciones en que realizará el trabajo: la duración del servicio, tanto la pactada en el contrato como la presuntamente estimada; la remuneración; la jornada de trabajo; las pausas y las condiciones tanto materiales del puesto de trabajo como el resto de las condiciones sociales de éste. En el trabajo suministrado por un tercero, la mayoría de estos aspectos se establecen entre el trabajador y el suministrador. El usuario suele, más bien busca, mantenerse al margen de estas conversaciones y compromisos. El suministrador desaparece del escenario material de la prestación laboral, aunque parte de su oferta consiste en su disponibilidad para emerger frente a cualquier contratiempo, malentendido o simple administración de trámites.

Naturalmente, la necesidad de dirección concreta del trabajo, es decir, los niveles de ordenamiento, explicitación de la manera de realizar las tareas así como de evaluación de las etapas o momentos de su ejecución, varían enormemente de acuerdo con las características propias de los procesos de trabajo involucrados y con la de los oficios, profesiones o cargos de los empleados.

Así, en la organización taylorista-fordista clásica de la producción, en la cual se produce una separación extrema entre concepción y planificación del trabajo de su ejecución material (Coriat, 1982, Piore y Sabel, 1993), es indispensable el orden articulado de las tareas de parte del empresario y su sistema de controles directos sobre los trabajadores. Por el contrario, tanto en la organización artesanal como en la organización moderna contemporánea del trabajo se requiere un ejercicio más autónomo, o plenamente autónomo, desde el punto de vista de la dependencia técnica de un empleador.

Por otro lado, al margen del modo de organización de la producción, en el trabajo dependiente, hay oficios y empleos que se caracterizan por su saber hacer propios de

otros, que se caracterizan por su necesario engranaje o articulación en un proceso laboral, cuyo cuadro de normas técnicas es puesto desde fuera, por quien organiza la producción: por el empresario.

De manera que, en teoría, las relaciones triangulares serían técnicamente posibles en los procesos y las ocupaciones con mayor autonomía.

Para concluir, la incorporación y legalización de esta forma de articulación triangular en la relación de trabajo que introduce el suministro de personal, supone algo más que la aceptación de una nueva figura como tantas otras existentes en un contexto de flexibilización de las relaciones laborales. Supone en realidad abrir una puerta a configuraciones alternativas de la relación de trabajo, que rompe con la esencia de lo que ha sido el modelo del ordenamiento laboral: la bilateralidad.

3. SUMINISTRO Y SUBCONTRATACIÓN

3.1. Los aportes conceptuales de la discusión OIT

Como es conocido entre los estudiosos del trabajo y los actores laborales, la Organización Internacional del Trabajo ha destinado múltiples esfuerzos a estudiar, conceptualizar e intentar aportar a la regulación del trabajo en régimen de subcontratación durante los años recientes (OIT, 1995, 1997, 1998). Esta categorización va más allá del trabajo suministrado por terceros, en tanto intenta incorporar la externalización y tercerización de las actividades económicas y productivas en general, a la vez que incluye al suministro de personal como una de estas formas.

En dos de las últimas Conferencias Internacionales del Trabajo, el trabajo en régimen de subcontratación ha sido tema central. A pesar de ello y de las múltiples discusiones habidas, no se ha llegado a acuerdos, ni teóricos ni operativos, respecto de qué es ni, por lo tanto, de cómo enfrentar el problema, quedando estas definiciones en agenda como importantes tareas por delante.

Para los objetivos de nuestro estudio, ha resultado de gran utilidad el seguimiento que se ha hecho de la discusión sostenida por OIT, de la cual recogemos tres importantes avances.

En primer lugar, la distinción respecto del objeto, que en los comienzos de este esfuerzo (OIT, 1995) ha propuesto este organismo, entre subcontratación de la producción de bienes y servicios, por un lado, y subcontratación de trabajo, por otro, y que se ha sistematizado en dos trabajos anteriores (Echeverría, 1997, y Echeverría, y Uribe, 1998). En segundo lugar, la definición de criterios para medir los niveles de dependencia en una relación de trabajo que se propusieron en el Proyecto de Recomendación de la OIT sobre la materia (OIT, 1997). Y, en tercer lugar, la delimitación de las fronteras o de los límites dentro de los cuales se movería el trabajo en régimen de subcontratación.

3.1.1. El objeto subcontratado

Revisemos el primer aporte, el de la distinción respecto del objeto.

La diferenciación surge a partir de la pregunta sobre cuál es el objeto de la subcontratación, es decir, qué es lo que se subcontrata. La distinción clave consiste en saber si se trata de subcontratar la producción de bienes o la prestación de servicios, por un lado, o si se trata de subcontratar trabajo, específicamente trabajadores, por otro.

La subcontratación de la producción de bienes o de la prestación de servicios se refiere al ámbito de las relaciones que se establecen entre dos empresas en donde una encarga a otra (o contrata con otra) la producción de etapas, partes o partidas completas de la producción de bienes o la prestación de determinados servicios que la segunda empresa se compromete a llevar a cabo por su cuenta y riesgo, con sus propios recursos financieros, materiales y humanos. En esta forma de subcontratación las relaciones laborales son claras. Se establecen entre la empresa “contratista” y sus trabajadores. La compañía mandante o contratante no forma parte de ellas. El empleador es uno e inequívoco: aquél con el cual el trabajador suscribe contrato y de quien pasa a estar bajo su subordinación y dependencia.

En la otra forma de subcontratación, el objeto no es un producto, sino trabajo. Es decir, cuando una empresa contrata con otra no la compra de determinados bienes o servicios, sino la provisión de trabajo, específicamente, de trabajadores.

Esta subcontratación de trabajadores toma también la forma de una relación comercial, de prestación de servicios entre la empresa que utilizará las prestaciones

efectivas del trabajo y una segunda empresa que presta el servicio de suministrar trabajadores: a primera vista, un servicio de colocación de empleo, que sirve de punto de encuentro entre oferta y demanda de fuerza de trabajo, entre empleador y trabajador.

Pero, en la subcontratación del trabajo, esto no termina aquí.

La relación entre el contratante (empresa usuaria) y el contratista (colocador, en este caso) no acaba en el acto de la colocación, sino que el segundo permanece como empleador formal del trabajador todo el tiempo que dura la prestación.

Este fenómeno de la subcontratación de trabajo, es lo que hemos denominado suministro de personal. De hecho, hemos utilizado en otros textos⁸ la expresión subcontratación de trabajo como sinónimo de suministro de trabajo. Sin embargo, a medida que se profundiza tanto en el concepto como en el conocimiento empírico del problema, pareciera que distingue mejor, que es más preciso y que mueve a menos confusiones utilizar el término suministro en vez de subcontratación de trabajo, como lo hemos hecho en este trabajo.

Una razón de peso para utilizar una palabra en vez de otra, deriva de que en Chile, los términos "contratista" y "subcontratista" son los que utiliza el Código del Trabajo⁹, la jurisprudencia administrativa del trabajo y, en general, los actores laborales para referirse explícitamente a empresas o personas que prestan servicios de subcontratación de bienes, obras o servicios. En tanto la expresión subcontratación

8 Echeverría, M., 1997, "Subcontratación de la producción y subcontratación del trabajo" en **Temas Laborales**, Año 3, N° 7, (Santiago, Dirección del Trabajo).

Echeverría, M. y Uribe, V., 1998, **Condiciones de trabajo en sistemas de subcontratación**, Documento de Trabajo N° 81, (Santiago, OIT)

9 En las pocas referencias que se hacen en la legislación chilena a las relaciones de subcontratación (Artículos 64, 64 bis, y 209 del Código del Trabajo, Artículo 4 de la Ley 16.744), más que definirse la relación, se señalan obligaciones, utilizando para ello los términos aludidos. Así, el Artículo 64 establece que "el dueño de la obra, empresa o faena será subsidiariamente responsable de las obligaciones laborales y previsionales que afecten a los contratistas en favor de los trabajadores de éstos... En los mismos términos, el contratista será subsidiariamente responsable de las obligaciones que afecten a sus subcontratistas, en favor de los trabajadores de éstos."

Ante múltiples consultas, la Dirección del Trabajo, en 1982, en el Dictamen N° 1570, hace la siguiente definición: Es contratista "aquella persona natural o jurídica que, mediante un contrato, ejecuta para un tercero dueño de una obra, empresa o faena, labores de ejecución material de trabajos o prestación de servicios mediante un precio convenido, contratando para ello trabajadores."

del trabajo, que designa una forma de relación laboral no reconocida por la legislación chilena, no aparece ni bajo esta denominación ni bajo ninguna otra.

3.1.2. Los grados de dependencia

A continuación se sintetiza el segundo aporte para los fines de este estudio; la definición de criterios para identificar cuándo una relación de trabajo se da en condiciones de dependencia y cuándo no.

Se releva este problema en tanto la pregunta clave, para la OIT, que permitiría establecer si se está en presencia de “trabajo en régimen de subcontratación”, es el de los niveles o grados de subordinación y dependencia del trabajador con respecto al usuario. Y, porque, tal como hemos visto en el marco conceptual desarrollado, es ésta una dimensión clave en las relaciones triangulares, que no está del todo clara y que resulta necesario operacionalizar, es decir, identificar sus indicadores concretos, para abordar el mundo real de las relaciones de trabajo.

La pregunta eje en la discusión OIT es: ¿cuán dependiente es un trabajador del empleador que utiliza su trabajo? Si totalmente dependiente, es un trabajo por cuenta ajena y no se está en presencia de subcontratación de trabajo, sino ante una relación dependiente tradicional; si totalmente independiente, es un trabajo por cuenta propia, y tampoco lo es. Por lo tanto, en ninguno de los dos casos se está en presencia de subcontratación de trabajo.

El trabajo en régimen de subcontratación, entonces, se encontraría en esa zona gris. Similar, parecida, “análoga” a una relación de subordinación y dependencia propia del trabajo dependiente, pero no igual. Se trataría de un trabajo humano realizado para otro a través de un contrato que formalmente no es de trabajo pero en condiciones de dependencia efectiva o subordinación en relación con ese otro, similares a las que se dan en una relación de trabajo por cuenta ajena. Ni por cuenta propia ni por cuenta ajena, los trabajadores subcontratados tendrían algo de uno y de otro y para identificarlos habría que medir los grados en que se acercan o se alejan de ambas categorías.

En el Proyecto de Recomendación de la OIT sobre el trabajo en régimen de subcontratación (OIT, 1997), se proponen los siguientes criterios para medir si una relación de trabajo es o no de carácter dependiente:

- 1) El grado en que la empresa usuaria determina cuándo y cómo han de llevarse a cabo las actividades laborales, incluidos el tiempo de trabajo y otras condiciones de trabajo de la persona empleada en régimen de subcontratación.
- 2) Si la empresa usuaria paga periódicamente y de acuerdo con criterios preestablecidos, sumas adeudadas al trabajador en régimen de subcontratación.
- 3) El grado de autoridad de supervisión y control que la empresa usuaria tiene sobre el trabajador en régimen de subcontratación con respecto al trabajo realizado.
- 4) La medida en que la empresa usuaria hace inversiones y suministra, entre otras cosas, herramientas, materiales y maquinaria para llevar a cabo las labores de que se trate.
- 5) Si el trabajador en régimen de subcontratación puede obtener beneficios o corre el riesgo de incurrir en pérdidas al llevar a cabo las labores previstas.
- 6) Si el trabajo se efectúa en forma regular y continua.
- 7) Si el trabajador en régimen de subcontratación está empleado solamente por una empresa usuaria.
- 8) La medida en que el trabajo realizado se integra en las actividades normales de la empresa usuaria.
- 9) Si la empresa usuaria imparte formación profesional al trabajador en régimen de subcontratación.

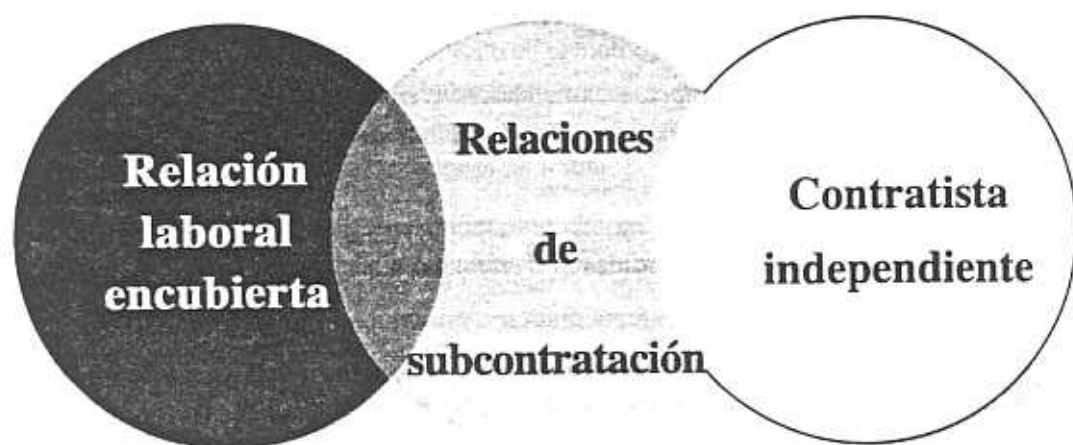
3.1.3. Las fronteras: entre el comercio y el fraude

Un tercer aporte que cabe destacar es la proposición que hace la OIT respecto de cuáles son los márgenes entre los cuales se mueve la subcontratación. Es decir, con qué otros fenómenos similares limita. Paradójicamente, el avance es útil precisamente en la tipificación de estos fenómenos limítrofes. En tanto es confuso, como se verá

luego, en la definición de lo que queda al medio, que es lo que tanto se busca identificar y acotar, y que constituye la razón por la cual se hace el ejercicio.

En la medida en que en la situación nacional, la figura del suministro de personal realmente existente está muy entrelazada con sus figuras límites, las distinciones propuestas son valiosas para el análisis e interpretación de los casos concretos.

La posición de la OIT al respecto¹⁰, puede resumirse así:



Las relaciones de subcontratación tienen dos fronteras. En una de ellas están las relaciones laborales encubiertas para evitar obligaciones legales. Es decir, cuando una relación que es efectivamente laboral se le reviste de una relación de otra naturaleza, sea como relación entre independientes, como relación comercial o se deriva su formalización en un tercero, que presta su nombre para hacer pasar a través suyo el contrato de trabajo. Se trataría de relaciones laborales clandestinas o disimuladas.

10 Presentada en el Addendum o Informe V (2B) para la 86ª Conferencia Internacional del Trabajo de 1998.

La conceptualización hecha por Ameglio (Ameglio, 1998) agrega algo más y define este extremo como “intermediación pura y simple”, lo que remonta la discusión a los tiempos del *marchandage*, del simple mercadeo de mano de obra. Señala este autor que en este caso “quien aparece como intermediario es generalmente una persona de confianza del empleador que recibe los beneficios del trabajo contratado”. Se está en presencia de “un único empleador que es aquel que se beneficia del trabajo contratado y, por consiguiente, el intermediario queda absorbido por la simulación” (Ameglio, 1998, p. 10).

El problema frente a estas figuras, según el Informe OIT, no es el de ponerle nuevos nombres sino el de desenmascarar la relación. Por lo tanto, se trata de establecer criterios y procedimientos para hacer efectivo el cumplimiento de las normas de cada país. La presencia extendida del fenómeno mostraría el fracaso en la aplicación de la legislación y el camino no sería, bajo ningún punto de vista, crear nuevas normas y leyes.

En el resumen de la discusión sobre el problema sostenida por los representantes de las tres partes durante la última Conferencia Internacional (OIT, 1998, pp. 2 y 3), se concluye que todos los actores están de acuerdo en la necesidad de realizar mayores esfuerzos para combatir los abusos ligados a las relaciones de trabajo encubiertas. El grupo de los empleadores, que en la primera discusión se manifestó como un fuerte opositor a la adopción de cualquier instrumento sobre el trabajo en régimen de subcontratación, reconoció como problema el de las relaciones de trabajo encubiertas y propuso que la Comisión adoptara una recomendación para establecer los términos de referencia y procedimientos para tratar este tipo de relaciones.

Exactamente en el otro extremo de los márgenes del trabajo en régimen de subcontratación se encontraría el “contratista independiente” (que en la distinción inicial respecto del objeto, cabría en la subcontratación de la producción de bienes o de la prestación de servicios). Se trata realmente de relaciones mercantiles entre dos empresas, por pequeña y débil que sea una de ellas, en donde el contratista ejecuta un trabajo o provee servicios para otra empresa por su propia cuenta y riesgo.

Ameglio añade a la caracterización de este otro polo hecha por la OIT, la identificación del tamaño de las empresas: “pequeña y mediana empresa que desarrolla

múltiples relaciones contractuales con empresas que requieren de sus servicios” (Ameglio, 1998, p. 11).

Ahora bien, la debilidad o fortaleza de la empresa contratista frente a la mandante, no es menor frente a las distinciones conceptuales. En tanto la primera habitualmente nace enlazada con la segunda o nace de ella, en los procesos de fragmentación de las empresas, la injerencia de la empresa mandante sobre la organización y dirección del trabajo de la contratista suele tener un peso importante, especialmente en los orígenes de la relación (Echeverría y Uribe, 1998).

Para la OIT, el trabajo en régimen de subcontratación se encontraría en el medio. Son trabajadores en relaciones similares de subordinación y dependencia con respecto a la usuaria a las de los trabajadores por cuenta ajena, pero no totalmente dependientes ni totalmente independientes. Y distingue dos alternativas:

- 1) Una relación bilateral, es decir, directa entre trabajador y empresa usuaria, sin intermediario, que denomina “subcontratación dependiente” o “contratista dependiente”.
- 2) Una relación triangular, es decir, cuando un trabajador es “puesto a disposición” del usuario por otro, por un tercero, que puede ser:
 - a) un subcontratista o
 - b) un intermediario

La primera se refiere a relaciones que parecen comerciales pero que son realmente de trabajo, como las que se formalizan como prestación de servicios a honorarios, o a las que se encuentran entre contratista independiente y de trabajo por cuenta ajena (relaciones en “condiciones de subordinación y dependencia muy próximas a la relación de trabajo”), como las que se producen cuando hay una clara desigualdad entre ambos lados y el supuesto contratista tiene poco margen de autonomía técnica y, ciertamente, muy poca económica.

En relación con la segunda, los informes de la OIT no son muy explícitos, ni aluden a situaciones concretas que permitieran entender mejor cuál es el fenómeno

general o específico al que se refiere. Al abrir las dos alternativas, incorpora en a) nuevamente a la subcontratación de la producción de bienes o de la prestación de servicios aun cuando con niveles altos de dependencia de la empresa mandante, y en b) al fenómeno de suministro de personal ya descrito.

En resumen, para la OIT, el régimen de subcontratación abarcaría a las siguientes relaciones: 1) relaciones bilaterales, de independencia en la forma pero en su contenido real, de subordinación técnica y organizacional; 2) el trabajo desempeñado para una empresa mandante por una empresa contratista o subcontratista, con el requisito particular de que los trabajadores de estas últimas ejecutan el trabajo, de hecho, en condiciones de subordinación y dependencia de la mandante y 3) el trabajo suministrado por empresas de empleo temporal y el suministrado por simples intermediarios.

3.2. Las confusiones conceptuales de la discusión OIT

Las definiciones del trabajo en régimen de subcontratación propuestas fueron materia de gran polémica entre los participantes de la Conferencia Internacional (OIT, 1998) y han sido objeto de muchas críticas frente a su consistencia lógica y teórica (Briones, 1998). Entre ellas, se objeta el que sirve de “gran paraguas multicolor” para abarcar formas de contratación laboral o de relaciones laborales que son esencialmente fenómenos muy distintos, como, por ejemplo, la distancia que hay entre la figura del “contratista dependiente” y la del empleo suministrado por una empresa dedicada a ello.

Otro problema más de la definición de subcontratación propuesta por OIT, en nuestra opinión, es que se centra en especificar lo que no es y es débil en precisar lo que es. De este modo, resulta más una definición por exclusión que por inclusión. Por sus similitudes con otros fenómenos, más que por sus propiedades.

Así se advierte en la reiteración constante de que se trata de relaciones semejantes, parecidas, “análogas” a una relación de trabajo dependiente, pero que no lo son. En este intento discriminatorio, lo que se hace es finalmente meter dentro de la definición de trabajo en régimen de subcontratación precisamente lo que se acababa de sacar al establecerse sus márgenes. Así ocurre con la alternativa 2) a), el caso del subcontratista

y 2) b), el caso del intermediario que había quedado anteriormente como relaciones encubiertas.

En nuestro estudio se tomó al conjunto del fenómeno de la subcontratación de trabajo como “suministro de personal”, sin intentar calificar ni distinguir cuándo se trataba de una relación laboral encubierta y cuándo no, en tanto las definiciones no resultaron claras ni útiles para la interpretación de la realidad. Entre otras razones porque según la legislación chilena actual todo el suministro de personal por un tercero, en rigor, encubre una relación laboral. Al interior de esa categoría, en cambio, se optó por hacer distinciones entre la simple interposición del tercero que pone solo su nombre y con eso pasa a ser empleador, y otras entidades o empresas que junto con interponerse agregan algo más, sea en la selección, colocación y/o administración del personal que ceden al usuario.

En otro sentido, no resulta comprensible el uso del término “sub-contratación” sin que haya alguna referencia a la idea lógica, que conlleva la expresión, de que se trata de una contratación que se deriva a otra. Y que, por el contrario, se incluya bajo su manto a las relaciones bilaterales que son relaciones entre dos sin derivación a un tercero.

La explicitación que hace Ameglio resulta necesaria para utilizar o no el término en cuestión. Advierte que para que haya subcontratación debe haber necesariamente dos contratos: un contrato base y otro derivado. Respecto de la subcontratación en general, se plantea que en algunos tipos de contratos “uno de los contratantes puede, en vez de disfrutar de su derecho o de asumir la obligación que ha contraído, contratar nuevamente con un tercero, quien disfrute del derecho o asuma la obligación”... “Este nuevo contrato que celebra una de las partes del contrato antiguo, no extingue este último, de manera que el contratante que recontracta con el tercero se encuentra doblemente vinculado: es parte del contrato antiguo y del nuevo” (Ameglio, 1998, p. 4 citando a Baeza, 1998).

Y continúa Ameglio: “en el ámbito de la subcontratación laboral el contrato base lo perfecciona la parte comitente, quien se beneficia del servicio o de la obra, y el subcontratista.”... “El contrato derivado se concreta entre el subcontratista y terceras

personas, ajenas inicialmente a la relación contractual originaria, que celebran un contrato con el subcontratista. En consecuencia, desde el punto de vista estrictamente jurídico, sólo el subcontratista es parte de los dos contratos, ya que es empleador de los trabajadores al mismo tiempo que es co-contratante del comitente o usuario del servicio o de la obra”.... “El obligado en el contrato base es el subcontratista, mientras que el obligado en el contrato derivado es el trabajador, quien celebra un contrato de trabajo con el subcontratista, único sujeto que es parte de los dos contratos”. En el subcontrato laboral, a diferencia del subarriendo por ejemplo, “el subcontratista o intermediario no se transforma en trabajador frente al contratante final. Es el responsable de hacer cumplir la obra o el servicio pero no es quien materialmente lo ejecuta.” (Ameglio, 1998, p. 4)

Como se ha advertido, la propuesta mezcla tres tipos al menos de relaciones distintas y no solamente en su naturaleza sino, además, en sus condiciones reales de autonomía y de trabajo. De hecho, dentro de las clasificaciones puede haber personal de alta calificación, profesionales incluso, bien remunerados, o de un nivel muy bajo, como el personal de servicios generales o muchos jornaleros sin especialización, que perciben bajos ingresos y que tiene posibilidades de negociar mejores condiciones a partir de sus habilidades y conocimientos.

De este modo, el aspecto central de los grados de autonomía y de dependencia para definir el fenómeno pierde fuerza al combinar desde la perspectiva de su calificación laboral a tipos de trabajadores tan diversos.

3.3. La polémica frente a la tercera categoría de trabajadores

La polémica de los representantes de los distintos actores y países resulta difícil de simplificar e incluso de comprender cabalmente. Queda claro que tras ella está presente toda la discusión sobre la flexibilidad en el empleo en general; el crecimiento del desempleo en los países desarrollados; el surgimiento de alternativas “atípicas” de empleo y la precariedad de las condiciones de trabajo en los países en desarrollo y de algunas de estas condiciones atípicas también en países centrales. Por lo tanto, las diferencias en los contextos económico-sociales nacionales así como en las distintas institucionalidades jurídico-laborales, no permitieron un entendimiento unívoco de los términos de esta discusión.

A pesar de ello, algunos consensos logrados de la discusión quedan claros. La identificación del trabajo en régimen de subcontratación en esta zona gris reseñada, más que precisar la condición de subcontratados de los trabajadores que se encuentran en ella, establece un espacio para la institucionalización de una tercera categoría de trabajadores (ni dependientes ni independientes o "parasubordinados"), con menores derechos que los trabajadores dependientes. Y es, por un lado, la oposición de plano a esta nueva categoría lo que provoca el rechazo de varios países miembros y de los representantes de los empleadores. Mientras, por otro lado, los representantes de los trabajadores y otras representaciones nacionales sostienen que la tercera categoría existe de hecho y extendidamente y, por lo tanto, más vale reconocerla y normarla para garantizarle derechos laborales básicos, que ignorarla permitiendo que su situación se desregule y deteriore aún más.

Como se ha señalado, en términos prácticos, en la última Conferencia Internacional no se llegó a acuerdo alguno. Se volvió a cero respecto de las definiciones, se retiraron las propuestas conceptuales hechas y se estableció a cambio la siguiente afirmación en la Resolución final: "La Comisión del Trabajo en Subcontratación ha comenzado a identificar las situaciones en las que los trabajadores precisan protección" (OIT, 1998). Y se retiró la afirmación de que estas situaciones correspondieran necesariamente a relaciones de subcontratación.

La conclusión podría resumirse así: existe una serie de categorías distintas de trabajadores que necesitan protección frente a las que se ha avanzado en saber cuáles son. Las diferencias idiomáticas entre los países, institucionales y prácticas, no hacen posible denominar a ese conjunto con un solo nombre. Ni siquiera si cabe que se le cubra bajo un solo concepto. El acuerdo, entonces, es seguir avanzando en acotar mejor estas categorías, continuar haciendo estudios sobre sus condiciones concretas de trabajo e idear medios que permitan su protección.

4. OTRAS DEFINICIONES: “OUTSOURCING”, EMPLEO TEMPORAL Y AGENCIAS DE COLOCACIÓN

4.1. “Outsourcing”

Tiene buena acogida, en el discurso empresarial del país, la expresión “outsourcing” para referirse a distintos fenómenos, incluido el suministro de personal, objeto de este estudio. Una expresión de ello es la creación, hace más de cuatro años, de un suplemento del diario “El Mercurio”, que aparece con cierta regularidad y que se publica con ese nombre (“Outsourcing”, 1997, 2001). En él, diversas empresas promueven sus servicios y representantes del empresariado nacional y algunos académicos expresan sus opiniones sobre los procesos de externalización de las actividades productivas y de flexibilización del empleo en general.

Por su parte, en las diversas entrevistas y encuentros con representantes de las empresas de empleo temporal más formales que se han realizado en el marco de este estudio, éstos nombran en forma reiterada al “outsourcing” como una de sus ofertas. Este término es utilizado, sea para referirse a servicios completos (aseo, seguridad) o con mayor valor agregado que el mero suministro de trabajadores (operadora de planta telefónica bilingüe, contador), sea para nombrar algunas actividades ocupacionales de mayor especialización (programadores computacionales), por ejemplo. También, con frecuencia, para referirse simplemente al propio, añadiéndole el adjetivo de “outsourcing de personal”.

Asimismo, representantes de empresas que subcontratan la producción de bienes o servicios, suelen llamar también a este proceso “outsourcing de la producción o servicios” (Echeverría y Uribe, 1998), tanto cuando la prestación del servicio se efectúa en las dependencias de la empresa mandante, como cuando se realiza externamente.

“Source” quiere decir fuente, origen. Abastecerse desde afuera, es la idea original del término, usar servicios integrales que tienen su origen o fuente fuera de la empresa y que suponen una responsabilidad tanto técnica como administrativa del proveedor. Este sería el espíritu que se encuentra detrás de esta estrategia de gestión empresarial denominada “outsourcing” desde fines de los años ochenta, inicialmente en Estados Unidos (Outsourcing Institute, 1998). “Outsourcing” sería el proceso de transferencia total de una actividad que tradicionalmente se ha realizado dentro de la empresa, a un agente externo.

Desde la teoría de la gestión empresarial el proceso se define como una reacción frente a la necesidad de las empresas de alivianar la estructura de la organización para permitir repuestas oportunas y eficientes, al poder dedicarse a su objetivo nuclear. Al mismo tiempo, esta transferencia les permitiría obtener costos adecuados y actualización tecnológica, cuando las tareas o actividades se delegan en otras empresas especializadas. Hasta aquí, el "outsourcing" no se diferencia de lo que se ha definido como subcontratación de la producción o servicios.

Pero, el "outsourcing" supone una relación entre empresa y proveedor que busca el máximo de cohesión y confianza de manera de poder generar juntos un valor agregado, el que se podrá lograr a través de una planificación del trabajo en conjunto y una comunicación oportuna. Todo esto marcaría una diferencia importante entre el "outsourcing" y la subcontratación tradicional. Se estaría ante la búsqueda de aliados estratégicos, pero externos. Sus promotores enfatizan que el verdadero "outsourcing" supone un cambio en la cultura organizacional de las empresas. Particularmente, en los períodos más difíciles de una empresa, esta fórmula posibilita a la empresa contar con proveedores externos que le den garantías de seguridad tales que le permitan depositar en ellos la administración total de un área o parte de la empresa.

La incorporación del "outsourcing" en las empresas supone la introducción de una nueva función: la coordinación de los servicios, lo cual requiere de una cantidad importante de "gestores de proyectos" que hacen el enlace con estos proveedores externos.

Desde el punto de vista de los enfoques sobre la flexibilización, la teoría sobre esta forma de externalización correspondería a la versión más pura y virtuosa de la "especialización flexible".

Pero, en la práctica, el término "outsourcing" pierde este sentido cuando es utilizado para referirse a servicios de externalización de personal o suministro. Por ejemplo, así promociona sus servicios una de las empresas que ofrece trabajadores externos en el país: "La solución inteligente. Concéntrese en las actividades fundamentales de su negocio, las de soporte, déjelas en nuestras manos" (Outsourcing. Ediciones Especiales de "El Mercurio", 26 septiembre 1997).

“Gestión Laboral. Administración Externa de Recursos Humanos Ltda.”, se presenta, en la misma edición del periódico, como “una empresa de servicios especializada en el área de Recursos Humanos. Creada con el propósito de otorgar a las empresas una atención profesional y eficiente, colaborando externamente con éstas en su Gestión de Recursos Humanos” y vista así los servicios que ofrece: “asesoría y consultoría en relaciones humanas, selección y evaluación de personal, asesorías en terminación de contrato, outsourcing y externalización de servicios, procesamiento de remuneraciones, servicios temporales, capacitación”.

A su vez, la empresa EXE, Servicios en Recursos Humanos, promueve esta oferta: “¿Necesita vendedores, promotoras, contadores, secretarías, cajeras, administrativos, u otro personal, por algunas horas, días, semanas? ¿En algunos meses del año o en forma permanente?”

Finalmente, la empresa Wackenhut Human Solutions, hace las siguientes ofertas en su promoción en las “Amarillas de Publiguías” de la Compañía de Teléfonos de Chile: personal temporal y permanente en todas las áreas, externalización de contratos de trabajo, evaluación y selección de personal, consultoría y proyectos en outsourcing de personal, cursos de capacitación reconocidos por SENCE”.

Como se desprende del análisis de su publicidad y como se verá luego en el análisis de los resultados de la investigación, más que un servicio integral con algún contenido específico, el grueso de la oferta se centra en la externalización de la administración y en la provisión de personal en términos genéricos.

En el país se han realizado muy pocos estudios sobre la magnitud y el contenido específico de la externalización real de las actividades productivas y de los servicios. Los dos que aportan mayor información concreta conceptualizan estos fenómenos como “outsourcing”¹¹.

11 Nos referimos a “Outsourcing en Chile” (1997), Departamento de Servicios de Desarrollo Empresarial, Price Waterhouse, s/e y “Outsourcing y su realidad en el sector agroindustrial”, (1998), Aravena, C. y Gallardo, M., Tesis de Título, Escuela de Administración, Universidad Tecnológica Metropolitana.

Uno de ellos fue realizado por la consultora Price Waterhouse en 1997 a una muestra de 58 empresas de todos los sectores de la actividad económica, de diferentes tamaños, "elegidas por su alto prestigio dentro de su rubro". Para determinar las áreas en las cuales las empresas localizan la externalización, se les consultó en cuáles pensaban hacerlo en los próximos años. Cerca del 75% proyectaba externalizar las actividades de aseo, seguridad e informática (en ese orden) y luego, alrededor de un 50% proyectaba externalizar las áreas de recursos humanos, servicios legales y alimentación del personal (también en ese orden).

Según un representante de una importante empresa transnacional de empleo temporal, la pequeña empresa utiliza este tipo de servicios cuando quiere comenzar a desarrollar una nueva actividad. La mediana empresa los contrata con frecuencia en su proceso de crecimiento para incorporar nuevas actividades que nacen como actividades externalizadas. El proceso inverso ocurre en las grandes empresas, las cuales hacen uso de estos servicios para reducir su tamaño, disminuir su planta y externalizar todo lo que no constituye el centro de la actividad.

El otro estudio se realizó también durante 1997 y está centrado en el sector agroindustrial. Se hizo a través de una encuesta a 87 empresas del sector dedicadas a la fabricación y exportación de jugos concentrados, de productos congelados, deshidratados de frutas y hortalizas, y enlatados de frutas, hortalizas y productos del mar.

Los autores, luego de hacer un análisis por subsectores, concluyen que la gran mayoría de los encuestados conocen el término, pero que lo utilizan muchas veces incorrectamente, confundiéndolo con la simple subcontratación de algunos servicios y/o con el suministro de personal, especialmente en las temporadas de mayor actividad. "En términos generales, la agroindustria tiene poca experiencia en el uso de "outsourcing" específico en su área, lo que se refleja en que alrededor del 70% de las áreas externalizadas corresponden a funciones que tradicionalmente se han externalizado en todos los sectores de la economía, el 30% a intentos muchas veces frustrados de externalizar en tanto no existe una oferta seria, sobre todo en regiones, en donde la que aparece proviene de Santiago, con precios sobredimensionados y con un desconocimiento total de las labores propias del agro" (Aravena, C. y Gallardo, M. 1998, p. 81).

Los subsectores en los cuales se encontró un mayor desarrollo del “outsourcing” fue en el de congelados y en el de deshidratados. En ambos, el 53% de los encuestados conocía bien esta estrategia. Entre las empresas de congelados donde se conocía, el 60% lo había implementado especialmente para la subcontratación de mano de obra, en particular, durante los periodos de temporada alta. Otra área en la que se había desarrollado el abastecimiento externo era la de cámaras de frío (40%) y las tradicionales de aseo y alimentación. Las empresas de deshidratados conocedoras del proceso, lo habían implementado en un 54%. En igual magnitud en transporte, procesos de deshidratado y aseo. Entre las empresas conserveras el “outsourcing” se conocía en el 46% de la muestra y se implementaba en un 73% de ellas en las áreas tradicionales de aseo, seguridad, informática y transporte de carga.

En el sector concentrados de jugos, el abastecimiento externo era poco conocido y sólo se había implementado en dos empresas, principalmente en el transporte de personal, aseo, alimentación y, lo que a los autores les pareció excepcional, en maestranza.

Como conclusión general se plantea en este estudio que en el sector agroindustrial, el “outsourcing” como tal está poco desarrollado. La razón fundamental para recurrir a él es el abaratar costos, especialmente laborales, y secundaria y parcialmente la búsqueda de calidad. Las empresas usuarias plantean la necesidad que las empresas externas refuercen la capacitación, ya que “sólo así podrá producirse una verdadera sinergia total” (Aravena, C. y Gallardo, M. 1998, p. 60).

Para terminar, desde una perspectiva teórico-conceptual, el “outsourcing” no es, según el enfoque de este estudio y la distinción propuesta por OIT, un fenómeno esencialmente distinto de la subcontratación de la producción de bienes o de la prestación de servicios. La diferencia estaría en el tratamiento y la concepción entre las partes, de complementación, de sociedades, de potenciación de las mutuas especialidades y de real autonomía técnica y organizacional entre las partes.

Utilizar el concepto para referirse al suministro de personal puro, sea permanente o temporal, no cabe ni con el uso habitual del término ni con el sentido definido en su doctrina.

4.2. Empleo temporal

La otra expresión que se utiliza con frecuencia en el país como sinónimo de suministro de personal es la de empleo temporal.

Las razones son atendibles en tanto existe la tendencia internacional a utilizar los empleos de corta duración, transitorios, que son proporcionados por empresas especializadas en su abastecimiento, las empresas de empleo temporal o más bien empresas de servicios temporarios, y que se acostumbra a denominar ETTs en los países de habla hispana. Empresas con esta denominación existen también y en forma creciente en nuestro país, tal como se ha señalado, y sus actividades están fuertemente entrelazadas con el suministro de personal en general, razón por la que les dedicamos un capítulo completo en este estudio.

Cabe adelantar aquí que la oferta que hacen las empresas de empleo temporal en Chile cubre al menos los siguientes figuras. A) El suministro de empleo efectivamente temporal (de personal para reemplazos por permisos maternales, licencias médicas o vacaciones; para cubrir períodos de mayor producción o ventas en las empresas o para obras o servicios determinados). B) El suministro de empleo sin limitación de tiempo, para cumplir tareas que se requieren de modo permanente en las empresas usuarias (el ofrecimiento publicitario de esta fórmula por una de las empresas dice: "dedíquese a desarrollar su especialidad, yo me encargo de lo que usted no sabe o le distrae hacer: administrar personal"). C) La prestación de servicios integrales o desarrollo de una función completa, que estas empresas distinguen de los otros dos con el nombre de "outsourcing". D) Y, finalmente, diversas funciones de administración de personal: reclutamiento, selección, etc.

Por lo tanto, así como el término subcontratación confunde frente al fenómeno del suministro de personal, el término temporal, también lo hace frente al desarrollo del fenómeno realmente existente, por lo menos, en Chile.

El suministro de trabajadores por un tercero, con división en dos de la figura del empleador tal como se ha descrito más arriba, ha sido finalmente aceptado legalmente en la mayoría de los países europeos y en varios latinoamericanos. Su regulación se dio en el marco de una gran discusión respecto de las implicancias de esta duplicidad y de sus limitaciones.

Tres han sido las exigencias que la mayor parte de las legislaciones aprobadas han puesto a esta actividad y a estas empresas. En primer lugar, que sea ejercida por entidades solventes, con una estructura organizacional adecuada, que garanticen que responderán de las obligaciones salariales y de seguridad social frente a los trabajadores. En segundo lugar, que cuenten con autorización administrativa. Y tercero, que los servicios que realizará el personal sean realmente temporales, transitorios. Esta última condición, que es la que nos interesa más destacar aquí, se ha buscado asegurar de dos maneras.

Por un lado, especificando el tipo de actividades susceptibles de ser ejecutadas por trabajadores temporales tales como las siguientes: realización de una obra o servicio determinado, mientras éstos duren; ejecución de trabajos eventuales por aumentos estacionales u ocasionales de la producción; sustitución del ausentismo laboral, con reserva del puesto de trabajo en casos de maternidad, accidente, enfermedad.

Por otro lado, estableciendo directamente unidades de tiempo límites a las prestaciones y los contratos. Por ejemplo, 3 a 6 meses en Bélgica, no más de 3 meses y no renovable en Dinamarca, 9 meses a 1 año en Alemania (Ugarte, J.L., 1998).

Por un medio o por otro lo que se busca es garantizar que efectivamente se trate de un complemento al empleo estable y no de una competencia con éste. Y de un complemento de carácter extraordinario y no habitual.

La otra precisión interesante surge de la siguiente pregunta: ¿qué es lo transitorio o temporal? Dos son las alternativas, dependiendo desde donde se mire el problema. Si se hace desde la empresa usuaria del trabajo, el servicio o el trabajo encargado por ésta es para ella por definición temporal y se habla entonces de "servicios temporarios". Si la pregunta se formula desde la unidad que provee de trabajadores y desde el trabajador mismo, la situación cambia, y la relación que haya entre ambos puede ser, y en algunos países así lo es, permanente. Es decir, el trabajador presta de manera habitual y consecutiva diversos servicios temporarios en distintas empresas usuarias, pero mantiene una relación permanente con la empresa de empleo temporal, quien le garantiza, sea la colocación en alguna empresa, sea un sueldo base mientras esa oportunidad no se encuentre.

Lo que queda en todo caso fuera de discusión, es que el suministro de empleo en forma permanente, tal como ocurre muy extendidamente en el país, como se verá a lo largo de la presentación de este estudio empírico, no puede confundirse ni con un servicio temporario ni con un empleo temporal, aun cuando desde el punto de vista de la lógica del lenguaje esta insistencia parezca absurda y a pesar de que lo ofrezcan empresas que se autodefinan como proveedoras de servicios de esta naturaleza.

El empleo temporal no está normado en Chile (Ugarte, J.L.). En la práctica debe aplicarse la norma que indica que después de 15 días de trabajo para un empleador, este debe escriturar un contrato de trabajo con el empleado (Artículo 9 del Código del Trabajo). En otros países y para los expertos (Ameglio, 1984), la distinción entre suministro temporal o permanente es el límite exacto para entrar o salir de la legalidad y es lo que lo distingue también en términos de su legitimidad. Un empleo suministrado por un tercero en forma permanente no puede tener otra justificación que la de, por una u otra razón, disimular la verdadera relación laboral en la empresa usuaria.

4.3. Las agencias de empleo privadas

En la Conferencia Internacional del Trabajo de junio de 1997 se adoptó el Convenio sobre las agencias de empleo privadas (Convenio 181), que comprende a las empresas de empleo temporal. La OIT hizo esta propuesta considerando, por una parte, el papel que las agencias de empleo pueden desempeñar en el buen funcionamiento del mercado de trabajo y, por otra, teniendo en cuenta que el contexto en que estas agencias funcionan en la actualidad es muy distinto del existente cuando se procedió a la adopción del Convenio sobre las agencias retribuidas de colocación (revisado) de 1949 (Convenio N° 96), que este nuevo Convenio 181 modificó.

El Convenio busca asegurar la protección de los trabajadores vinculados a estas agencias en materia de libertad sindical, negociación colectiva, frente a la discriminación, salarios, jornada laboral, seguridad e higiene, maternidad, seguridad social. Un aspecto destacado en materia de derechos se refiere a las limitaciones al tipo de información que estas agencias pueden recabar sobre los trabajadores así como al libre acceso que éstos deben tener a ella. Así, se especifica en el Convenio que los datos obtenidos deberán limitarse a las calificaciones y experiencia profesional

de los trabajadores y que en todo caso deben “respetar la vida privada de los trabajadores, conforme con la legislación y las prácticas nacionales vigentes”.

Junto con definir los aspectos a proteger, el Convenio establece una definición de lo que se entenderá por estas agencias, que es necesario tener en cuenta y discutir desde el punto de vista de este estudio y que vale la pena transcribir.

“La expresión “agencia de empleo privada” designa a toda persona física o jurídica independiente de las autoridades públicas que presta uno o más de los servicios siguientes en relación con el mercado de trabajo:

- a) servicios destinados a vincular oferta y demanda de empleo, sin que la agencia de empleo privada pase a ser parte en las relaciones laborales que pudieran derivarse;
- b) servicios consistentes en emplear trabajadores con el fin de ponerlos a disposición de una tercera persona, física o jurídica (en adelante “empresa usuaria”) que determine sus tareas y supervise su ejecución;
- c) otros servicios relacionados con la búsqueda de empleo, determinados por la autoridad competente, previa consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y trabajadores, como brindar información, sin estar por ello destinados a vincular una oferta y una demanda específicas.”

Como se advertirá en esta clasificación, otra vez, se incluyen figuras esencialmente diferentes desde el punto de vista de lo que en este texto se discute. Las entidades definidas en la letra a) se refieren a las agencias de colocación de empleo, que no se dan en el marco de una relación triangular, sino que corresponden a las clásicas agencias de colocación que actúan como simples mediadoras entre el trabajador y la empresa contratante y que facilitan el contacto entre ambas sin que la empresa de colocación contrate a nadie.

En las entidades definidas en la letra b), se trata de una triangulación tal como se ha descrito, en la cual la agencia contrata previamente al trabajador y lo pone a disposición de la empresa usuaria. La figura corresponde a las empresas de empleo temporal, ETTs señaladas.

En los términos que ha precisado la discusión española, las primeras se definen como ejerciendo una actividad mediadora y las segundas, como una actividad de interposición con contratación del trabajador por parte de una empresa y de cesión a otra empresa usuaria de sus servicios.

A estas alturas resulta evidente que lo que el Convenio define en la alternativa b) es exactamente el suministro de personal y, en nuestra opinión, el suministro de personal en general, temporal o permanente, en tanto no pone ningún límite de tiempo a la puesta en disposición de los trabajadores en la empresa usuaria.

Finalmente, y volviendo a la polémica sobre las confusiones del concepto de subcontratación propuesto por OIT, esta forma que aquí aparece cubierta con el término y en el contexto general de "agencias de empleo privadas", sería exactamente lo mismo que una de las formas de "subcontratación" propuesta para el otro Convenio sobre esta materia.

III. EL SUMINISTRO DE TRABAJADORES EN LA REALIDAD NACIONAL

1. INTRODUCCIÓN Y MÉTODO

En este capítulo se analizan casos de relaciones triangulares de trabajo recogidos a través de la actividad fiscalizadora de la Dirección del Trabajo. Los datos que se presentan a continuación fueron extraídos de 33 informes de fiscalizaciones realizadas en distintas regiones del país. Estos informes corresponden a una selección hecha a partir de un conjunto mayor de ellos que los Directores Regionales hicieron llegar al Departamento de Estudios a petición del equipo de investigación. Para la selección de los informes se utilizaron los siguientes criterios: que relataran situaciones complejas, que estuvieran representadas las diferentes formas de relaciones triangulares que se conocieran y que mostraran una comprensión del conjunto del fenómeno de parte del fiscalizador.

Se pidió, además, a cada fiscalizador que llenara una pauta de preguntas que buscaba completar algunos datos que, muchas veces, por la naturaleza o el motivo de la fiscalización, no estaban contenidos en el informe, a pesar del conocimiento que el fiscalizador pudiera tener sobre ellos. Completada la información para cada caso, fue sistematizada en una matriz cuyos ejes corresponden a las dimensiones e indicadores más relevantes para el análisis.

Para profundizar en el conocimiento de estos casos y avanzar en la comprensión del fenómeno de suministro de personal en general, se organizó posteriormente un encuentro con los fiscalizadores, donde cada uno presentó su caso, despejándose las principales dudas que se tenían. El encuentro propuso además un marco de reflexión y análisis conjunto que enriqueció el conocimiento del equipo de investigación y de los fiscalizadores participantes. La reunión permitió también

que los fiscalizadores de las diferentes regiones pudieran contrastar experiencias y tomar conciencia de la generalidad y diversidad del fenómeno.

Con la información proveniente del encuentro se completó y finalizó la matriz. Luego se realizó un recuento de las alternativas que se dieron en las distintas dimensiones e indicadores de análisis y se construyeron los cuadros que se analizan en este capítulo. Cabe mencionar que no toda la información era homogénea, por lo cual los cuadros contienen sólo aquella que permite realizar comparaciones.

Además de estos datos cuantitativos, de cada relación triangular seleccionada se obtuvo gran cantidad de información cualitativa de enorme riqueza para la comprensión del fenómeno del suministro de personal. Por ejemplo, las historias del origen y constitución de las relaciones entre usuaria, suministrador y trabajadores; su evolución en el tiempo; los extraños conductos por los que pasan las contrataciones laborales y los diversos intermediarios entre los dos empleadores y los trabajadores.

Con la información tanto cuantitativa como cualitativa se intentó identificar tipos de relaciones triangulares, en términos de su comportamiento frente a determinadas variables claves. Se trataba de conocer tipos y tendencias en las 33 situaciones y de hacer un análisis comparativo entre ellas. Con este fin se consideraron cinco ejes centrales en torno de los cuales se ordenaron las variables respectivas.

Los tres primeros ejes buscan identificar y caracterizar cada uno de los vértices del triángulo: quién es el usuario, quién el suministrador y quiénes los trabajadores. El cuarto eje se estructura en torno a la formalización de las relaciones entre los tres actores laborales involucrados y el quinto, en torno de cómo se distribuyen las funciones del empleador y las responsabilidades laborales, cuando esta figura se divide en dos.

2. LAS EMPRESAS USUARIAS

En este eje interesaba saber, en primer lugar, si el suministro de trabajadores había adquirido una presencia significativa en la realidad nacional o si se encontraba circunscrito a parte de ella. Es decir, si se concentraba en algunos centros urbanos o en ciertas regiones o si estaba más bien extendido en el país. Si era privativo de algún tipo de actividad económica, idea que correspondía a una hipótesis inicial, o si estaba difundido en las distintas ramas y sectores. Si era propio solamente de grandes unidades económicas o estaba presente en empresas de distintos tamaños.

A nivel intra-empresa interesaba conocer si la utilización de personal contratado a través de un tercero era una política laboral habitual o una estrategia marginal, coyuntural. Es decir, si dentro de las empresas usuarias, el porcentaje de trabajadores suministrados en relación al número de trabajadores propios era significativo o sólo marginal.

Con estos fines, se hizo una caracterización de las empresas usuarias según su dedicación económica, clasificándolas en ramas y subramas de actividad; según su distribución geográfica, ubicándolas por región; y según su tamaño, en términos del número de trabajadores ocupados, tanto propios como suministrados.

Cuadro N° 1

Rama de actividad económica de las empresas usuarias y región a la que pertenecen

Rama	Subrama	Región	Nº de empresas
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	• Agricultura	RM	2
	• Pesca	VIII	2
			4
Total rama			
Explotación de minas y canteras	• Producción de petróleo crudo y gas natural	XII	1
	• Mediana minería del cobre	II	1
			2
Total rama			
Industrias manufactureras	• Elaboración de conservas	RM	1
	• Preparación de fiambres y embutidos	RM	1
	• Fabricación de piezas y repuestos de maquinaria	VII	1
	• Fabricación de productos de madera	VII	1
	• Fabricación de envases plásticos	IV	1
	• Reproducción y elaboración de peces y mariscos	III-X	2
			7
Total rama			
Electricidad, gas y agua	• Distribución de electricidad	V	1
Total rama			1
Construcción	• Construcción e ingeniería en minas	I	1
	• Construcción de módulos habitacionales	V	1
			2
Total rama			
Comercio por mayor y por menor, restaurantes y hoteles	• Supermercados	RM-VIII	3
	• Bomba de bencina	VIII	1
			4
Total rama			
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	• Transporte terrestre de pasajeros	RM	1
	• Transporte terrestre de carga	VII	1
	• Comunicaciones	RM	2
			4
Total rama			
Establecimientos financieros, seguros, bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas	• Bancos	RM - I - V	6
	• Financieras	V	1
	• Seguros	RM	1
			8
Total rama			
Servicios comunales, sociales y personales	• Servicios médicos (hospital)	II	1
Total rama			1
Total			33

Fuente: Elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años.

El cuadro anterior muestra que aunque una alta frecuencia de los casos analizados corresponde a la Región Metropolitana (13 de 33), puede establecerse, con certeza, que el suministro de personal es un fenómeno que se presenta en todo el país, abarca a las trece regiones y no es exclusivo de grandes centros urbanos y financieros como podría pensarse en principio.

El cuadro anterior muestra también que este fenómeno está presente en todas las ramas de actividad y que no es privativo de algunas de ellas. Pero es posible observar que se concentra en las divisiones de establecimientos financieros (8) e industrias manufactureras (7). A continuación, con una significativa e idéntica frecuencia (4) se encuentran las empresas que utilizan estos servicios en la agricultura y pesca; en el comercio, y en el transporte y comunicaciones.

Cuadro N° 2
Tamaño de las empresas usuarias según número de trabajadores propios

Tamaño de empresa	N° de trabajadores propios	Casos
Micro	1 - 9	3
Pequeña	10 - 49	5
Mediana	50 - 199	7
Grande	200 y más	10
Sin dato		8
Total		33

Fuente: Elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años.

Además, es importante destacar que el suministro de trabajadores es utilizado por unidades económicas de todos los tamaños. De hecho, en los casos analizados es posible encontrar, por un lado, una empresa usuaria que posee más de 1.000 trabajadores propios, correspondiente a una importante firma de telecomunicaciones de la Región Metropolitana, y, por otro, una estación de servicios que distribuye combustible en la octava región que posee sólo 4 trabajadores contratados directamente. Pero, el cuadro anterior muestra que a medida que crece el tamaño de las empresas, mayor es el número de ellas que utilizan personal externo, concentrándose estos servicios en las grandes empresas.

Aunque no fue posible dimensionar la cantidad total de trabajadores propios que incluye esta muestra de empresas, debido a que no se contó con esta información para cada caso (como muestra el cuadro anterior), el número de trabajadores suministrados involucrados en este estudio es bastante significativo, alcanzando un total de 2.228.

Por otro lado, el porcentaje de trabajadores suministrados en relación al número de trabajadores propios varía según los casos. Aunque predominan las situaciones en las cuales los trabajadores suministrados constituyen entre un 1% y un 49% del número de trabajadores contratados directamente por las empresas usuarias, cabe señalar que existen varios casos (9) en los cuales el personal suministrado equivale al 50% y más de los trabajadores propios. Estos resultados muestran que el trabajo suministrado no es incorporado por las empresas sólo en forma marginal, sino que constituye un porcentaje importante y significativo dentro de su estructura laboral.

Cuadro N° 3
Porcentaje de trabajadores suministrados en relación con el número de trabajadores propios

Porcentaje de trabajadores	Casos
1% - 24%	12
25% - 49%	5
50% - 74%	3
75% - 99%	3
100% - 500%	3
Sin dato	7
Total	33

Fuente: Elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años.

Por otro lado, se dan 3 casos en los cuales la cantidad de trabajadores suministrados supera a la de trabajadores propios por 3, por 4 y por 5 veces respectivamente. De hecho, en 2 de ellos, correspondientes a la estación de servicios recién mencionada y a un supermercado en la octava región, sólo el personal administrativo de la empresa es contratado directamente, mientras el resto de los trabajadores son externos. Estos datos ilustran algo más problemático; que en muchas ocasiones no sólo se está frente a una incorporación de trabajadores suministrados, sino ante una efectiva sustitución de trabajadores propios por personal contratado a través de un tercero.

3. EL SUMINISTRADOR

El suministrador es, obviamente, el personaje más recientemente llegado a este escenario laboral, la pieza central en este estudio y frente al cual surgió la mayor cantidad de preguntas a medida que se avanzaba en el conocimiento de los casos concretos.

Desde los inicios del estudio se tuvieron antecedentes respecto de que bajo la figura general del “suministrador de trabajadores” se encontraba una gama muy variada de formas. Interesaba saber si era posible hacer distinciones entre ellas. Saber si se estaba desarrollando en el país un nuevo tipo de actividad, con su giro propio, por empresas que se dedicarían a éste o si, por el contrario, el suministro de personal era sólo una fórmula, usada por algunas empresas, para derivar formalmente en un tercero las contrataciones laborales con el fin de desligarse de obligaciones y abaratar costos. Poder identificar cuánto había en los casos existentes de lo uno y/o de lo otro.

Un servicio efectivamente tal puede cumplir una función positiva en el mercado laboral. Vinculando oferta con demanda de empleo y sirviendo tanto a las empresas que requieren oportunamente personal, y el personal adecuado a sus necesidades, como a las personas que buscan esos empleos. Por el contrario, el suministro como simple interposición de otro que hace de empleador, no agrega ningún valor y no puede considerarse como un servicio efectivo.

Las interrogantes que pudieron responderse fueron finalmente las siguientes: ¿El suministrador, era otra empresa constituida como tal o era una simple persona que intermediaba? En cualquiera de las dos alternativas, surgía otra duda: ¿Este suministrador de personal ofrecía autónomamente sus servicios o se constituía a partir de una división de la empresa usuaria, con la que permanecía relacionado económicamente? Y, relacionado o no, se abrían nuevas alternativas: ¿Cuán cautivo o libre era con respecto de este cliente? Finalmente, una variable cuyo comportamiento resultó importante de seguir fue el carácter especializado del suministrador en el manejo de personal versus el desempeño improvisado de esta función.

Los casos de relaciones triangulares analizados evidencian la gran variedad de formas que puede asumir el suministrador en términos de las preguntas planteadas: nivel de formalidad, de relación económica con la empresa usuaria, de dependencia con respecto de ésta y de especialización en la actividad de suministrar personal.

Las variables en cuestión fueron operacionalizadas de la siguiente manera:

- Frente al nivel de formalidad, el suministrador puede ser una persona jurídica o natural.
- Respecto de la relación económica con la usuaria, quien suministra trabajadores puede, por un lado, ser una empresa filial o coligada de la empresa cliente o, por otro, no presentar ninguna relación económica¹².
- La dependencia se definió según el grado de clientelismo que presenta el suministrador con respecto del usuario. Es decir, cuán central es la relación con la empresa usuaria para la existencia y funcionamiento del suministrador. La pregunta es si el suministrador posee una relación exclusiva con la usuaria o tiene otros clientes.
- El grado de especialización en la actividad de suministrar se midió según el nivel de competencias estructurales y técnicas que tuviera el suministrador para el desarrollo de la actividad.

12 Para definir la existencia o no de relación económica, se han tenido como referencia conceptos del Código de Comercio, específicamente la "Ley sobre Sociedades Anónimas", en la cual se hacen las siguientes definiciones: "Es sociedad filial de una sociedad anónima, que se denomina matriz, aquella en la que ésta controla directamente o a través de otra persona natural o jurídica más del 50% de su capital, ...". "Es sociedad coligada con una sociedad anónima aquella en la que ésta, que se denomina coligante, sin controlarla posee directamente o a través de otra persona natural o jurídica el 10% o más de su capital, ...".

Cuadro N° 4
Características del suministrador

Características		Casos
Persona	Natural	7
	Jurídica	26
	Total	33
Relacionado con la usuaria	Sí	6
	No	27
	Total	33
Dependiente de la usuaria	Sí	21
	No	12
	Total	33
Especializado en suministro	Sí	11
	No	22
	Total	33

Fuente: Elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años.

3.1. Persona jurídica o natural

Se observó un alto nivel de formalidad del suministrador expresado en un claro predominio de las personas jurídicas por sobre las naturales. Se registraron sólo 7 relaciones triangulares en las cuales el suministrador no es una persona jurídica. Aunque no es posible establecer algún tipo de relación entre el hecho de que el suministrador sea una persona natural y estos 7 casos, por su particularidad, algunos de ellos se presentan a continuación. Además, porque ilustran que el carácter más informal de quien provee de trabajadores -expresado en el ser persona natural- no tiene una relación unívoca con la informalidad del usuario. Por el contrario, suministradores muy informales se vinculan también con empresas de alta formalidad.

Así, por ejemplo, son personas naturales los suministradores de una empresa usuaria dedicada al transporte de pasajeros en la Región Metropolitana (adjudicataria de un recorrido) y que arrienda máquinas a diversos propietarios de vehículos de

locomoción colectiva quienes, a su vez, contratan al chofer de la máquina para ponerlo a disposición del usuario.

Otro caso interesante pertenece a la Quinta Región y corresponde a una empresa cliente cuya actividad es la transformación de contenedores en módulos habitacionales. Los suministradores son 9 trabajadores dedicados al desabollado, instalación de estructuras metálicas, carpintería y pintura. Estos trabajadores poseen un contrato civil de ejecución de obras menores, pero laboran bajo subordinación y dependencia efectiva de la empresa usuaria, por lo que podrían considerarse como “contratistas dependientes” según la definición propuesta por la OIT, revisada en el capítulo anterior. Pero, la empresa usuaria insiste en calificarlos como “contratistas independientes” frente a la Dirección del Trabajo.

A su vez, para el desarrollo de sus labores, los supuestos “contratistas independientes” proporcionan otros trabajadores que se desempeñan como sus ayudantes y que también se encuentran bajo las órdenes y dirección de la empresa usuaria, aunque no tienen contrato de trabajo escriturado con ésta. Según la usuaria, los ayudantes son trabajadores de los contratistas y deberían tener contrato con ellos.

Un tercer caso corresponde a una empresa dedicada al transporte terrestre de carga en la Séptima Región, donde los suministradores son la cónyuge y un pariente cercano del dueño de la empresa cliente, quienes aparecen como empleadores de prácticamente el 50% del personal de la usuaria que desempeña las mismas tareas que los trabajadores propios (choferes y cargadores de camiones).

Finalmente, se encuentra una empresa de cultivo, elaboración y comercialización de productos del mar de la Décima Región, donde el suministrador era -en un principio- una persona jurídica que se encargaba del servicio de casino y que -además- proporcionaba trabajadores para tareas de limpieza, despinado y fileteo de pescado. Pero, posteriormente, la empresa usuaria cambió de razón social y el suministrador dejó de prestar el servicio de casino, pasando a ser una persona natural que sólo suministra trabajadores para las tareas recién citadas.

3.2. Suministrador y usuario: relación y dependencia

Respecto de la relación económica del suministrador con la empresa usuaria, es posible observar un claro predominio de situaciones en las cuales quien proporciona trabajadores no es una empresa filial ni coligada de la usuaria, exceptuando 6 casos.

Las excepciones corresponden a 2 importantes supermercados de la Región Metropolitana, donde las empresas suministradoras han sido creadas bajo el estímulo y con participación patrimonial de las usuarias con el objeto de prestar sus servicios exclusivamente a éstas. Lo mismo ocurre en el hospital de Codelco (Segunda Región), donde la empresa suministradora es una Isapre también de propiedad de la minera. En la Tercera Región del país, en una usuaria dedicada a la reproducción de peces y mariscos, la empresa que provee personal es también de propiedad de la usuaria. En una fábrica metalmecánica que opera en la Séptima Región, de propiedad de una sociedad compuesta por un matrimonio, el suministrador es uno de los mismos dueños de la empresa: el cónyuge. Por último, en el caso de la empresa de transporte de carga, como ya se planteó, los suministradores son la cónyuge y un pariente del dueño.

Además, en todos estos casos el nivel de dependencia del suministrador de la empresa usuaria es absoluto, ya que el suministrador tiene como único cliente al usuario en cuestión.

Por otro lado, existen 15 situaciones en las cuales, a pesar de que no existe relación económica alguna entre el suministrador y el usuario, el primero presenta un alto grado de dependencia con respecto del segundo. Es decir, el usuario constituye su único o principal cliente.

Estos casos corresponden a una empresa de preparación de fiambres y embutidos, una industria conservera y 2 importantes empresas de telecomunicaciones (todas ellas de la Región Metropolitana); una industria de envases plásticos en la Cuarta Región; una distribuidora de energía eléctrica en la Quinta Región; una fábrica de productos de madera en la Séptima Región; la estación de servicios, un supermercado y 2 pesqueras extractivas (pertenecientes a la Octava Región); una minera de producción de petróleo crudo en la Duodécima Región y; las empresas antes mencionadas en las

cuales la actividad es la transformación de contenedores, el transporte de pasajeros y el cultivo de productos del mar.

De todos estos casos, que cumplen la doble condición de no encontrarse el suministrador relacionado económicamente con la empresa cliente, pero sí presentar un alto nivel de dependencia con respecto de ésta, 4 son particularmente interesantes de relatar, ya que la forma en que se origina la relación triangular ilustra claramente el alto grado de clientelismo existente.

Uno corresponde a la estación de servicio, donde el administrador del servicentro le inició actividades a uno de sus trabajadores para que contratara al resto del personal que se desempeña en sus dependencias. El trabajador, que aparece entonces como empleador, continúa desempeñando sus funciones bajo subordinación y dependencia del administrador de la estación, lo mismo que los trabajadores que, a través de él, aparecen como suministrados. Pero, con la salvedad de que el “trabajador-empleador” ejerce como supervisor del resto del personal. En este caso, sólo los administrativos son contratados directamente por el administrador.

Es interesante también, el caso del supermercado de la Octava Región, donde el suministrador es una persona natural y ex trabajador de la empresa que, desde hace unos meses, comenzó su actividad como prestador de servicios de personal, suministrando a prácticamente la totalidad de los trabajadores del supermercado, exceptuando el personal administrativo. Aunque no se tiene conocimiento de si esta fue una decisión propia del trabajador o si, como en el caso anterior, fue inducido por la empresa usuaria a iniciar actividades como prestador de servicios, es posible constatar en los hechos que no cuenta con una oficina particular, sino que desarrolla sus labores en dependencias de la usuaria y en el mismo lugar físico en que se desempeña el personal administrativo del supermercado.

Exactamente la misma figura se da en el caso de la empresa usuaria dedicada a la distribución de energía eléctrica, permaneciendo también la duda respecto de si el proceso de independencia del trabajador responde a una iniciativa personal o a una imposición del usuario.

La situación existente en una de las pesqueras es también muy particular, ya que la empresa suministradora es una sociedad constituida por un matrimonio, donde la cónyuge -que posee un porcentaje más alto de la sociedad- suministra a su marido, es decir, lo contrata y lo pone a disposición de la empresa usuaria para que desempeñe la labor de patrón de pesca. Esto, con el fin de que el cónyuge pueda prestar sus servicios a la pesquera, ya que ésta no deseaba contratarlo directamente.

Según el fiscalizador, esta particular forma de contratación a través de un tercero es muy común en la labor de patrón de pesca y de otros tripulantes de barcos en la Octava Región. De hecho, se ha tenido conocimiento de otra empresa pesquera, en la cual 2 patrones de pesca y un patrón de altura son suministrados por sociedades bipersonales compuestas por la cónyuge o un familiar cercano y el propio suministrado.

Pese a que este tipo de suministradoras podrían considerarse como independientes de la usuaria, en el sentido de que el patrón de pesca puede ofrecerse a otras empresas, esto sólo puede ocurrir una vez que haya cesado de prestar servicios en la pesquera en cuestión. Así, hasta ese momento, la suministradora no presentaría autonomía con respecto de la empresa cliente, por el hecho de no proveer paralelamente de trabajadores a otras usuarias. Además, se han considerado como dependientes del usuario, ya que la evidencia muestra que la constitución de las sociedades suministradoras responde a las exigencias de la empresa usuaria.

Existen, además, otros 2 casos que evidencian el alto grado de dependencia del proveedor de personal con respecto del usuario. El primero corresponde a la empresa de transporte de pasajeros, donde los suministradores, como ya se planteó, son los dueños de los vehículos de la locomoción colectiva. Éstos tienen expresamente prohibido prestar sus servicios de arriendo de máquinas y suministro de choferes a otras empresas adjudicatarias de recorridos, por lo tanto, su nivel de dependencia con la usuaria es absoluto. En este mismo sentido, otro caso interesante es el del suministrador de la empresa que fabrica productos de madera, quien, aun cuando no provee de trabajadores sólo a ésta, sus otros clientes son empresas filiales de la maderera.

Las relaciones triangulares relatadas, además de demostrar el alto grado de dependencia o clientelismo del proveedor de personal con respecto de la empresa

usuaria, ponen en evidencia lo ilimitada que ha llegado a ser la externalización de las contrataciones en el país.

Por último, existe un grupo de 12 casos en los cuales no existe relación económica entre el suministrador y el usuario y tampoco dependencia alguna. Estos corresponden a 6 bancos, una financiera y una compañía de seguros (que operan en la Región Metropolitana y la Quinta Región); 2 empresas dedicadas a la agroindustria (en la Región Metropolitana); una cuya actividad es la construcción e ingeniería en construcción en la Primera Región y otra dedicada a la mediana minería del cobre en la Segunda Región.

Es interesante notar que en la mayoría de estos casos, en 9 de ellos, el suministrador es una empresa de empleo temporal, tal como se definió en el capítulo anterior. Y esto es así porque en general, las empresas de empleo temporal se crean con la finalidad de hacer del suministro de personal un negocio y de abarcar la mayor cantidad de clientes posibles, presentando un grado de autonomía relativa bastante mayor al de otro tipo de suministradores.

Por otro lado, en 8 de estos 9 casos, las empresas usuarias son establecimientos financieros. Podría establecerse entonces, como confirmaremos en el capítulo siguiente, que las empresas de servicios temporarios trabajan preferentemente con clientes pertenecientes al sector terciario de la economía.

Son también independientes de la empresa usuaria los 2 suministradores en la agroindustria, cuya forma de operar se asemeja más a la subcontratación de la producción, pero donde la empresa usuaria tiene, en la práctica, cierta injerencia sobre los trabajadores de los contratistas, por lo que se han considerado como casos de suministro de personal o situaciones que caen en la zona gris entre subcontratación de obras o servicios y suministro, tal como se definió en el capítulo anterior.

3.3. Nivel de especialización del suministrador

Para medir especialización, se partió inicialmente del supuesto obvio de que el código con el que una empresa se ubicaba en la Clasificación de Actividades Económicas (CAE), debería corresponder con la realidad de las actividades que

desempeñaba o, dicho de otro modo, con su giro. Así, a los suministradores inscritos en la actividad económica “prestación de servicios de personal” y que se dedicaran efectivamente a ello, se les atribuyeron en el estudio supuestas competencias técnicas para hacerlo. Por el contrario, los suministradores que se encontraran clasificados bajo una actividad económica distinta a la “prestación de servicios de personal” serían considerados como no especializados o improvisados para el ejercicio de su actividad.

Sin embargo, no resultó un buen camino. Analizada la información cualitativa de cada informe y el relato de los fiscalizadores, esta hipótesis de la asociación positiva entre clasificación dentro de una determinada actividad económica, dedicación exclusiva a ella y especialización, fue refutada.

La clasificación de una empresa o persona dentro de una determinada actividad económica no supone necesariamente en el país el desarrollo exclusivo de dicho giro y, aún más, puede implicar el ejercicio de una actividad totalmente distinta.

En las relaciones triangulares analizadas se dieron 8 situaciones en las cuales el suministrador se encontraba clasificado en una actividad económica distinta a la de “prestar servicios de personal”. En 4 de ellas el proveedor se dedicaba principalmente a esa actividad diferente, suministrando trabajadores en forma paralela. En otras 4, no desempeñaba la actividad dentro de la cual se encontraba clasificado, sino que se dedicaba exclusivamente a suministrar personal.

Dentro del primer grupo, el primer caso corresponde a la empresa minera de cobre, en la cual el suministrador es otra empresa cuya actividad económica consiste en “prestar servicios de seguridad integral” y que se dedica principalmente a ello, pero que -en este caso particular- suministra trabajadores para tareas productivas en la mina.

Otro, es el caso del hospital de Codelco, antes mencionado, donde el suministrador es la Isapre, también de propiedad de la minera que, además de desarrollar las funciones propias de su actividad, pone trabajadores a disposición del hospital para que desempeñen labores de auxiliares, choferes de ambulancia y mantención y aseo.

En la empresa usuaria dedicada a la reproducción de peces y mariscos, el suministrador es una empresa cuya clasificación de actividad económica corresponde a construcción y que desarrolla distintas actividades: construcción, reparación y mantención de plantas industriales; arriendo de bienes, equipos y vehículos, pero que en este caso específico suministra personal para actividades productivas pesqueras.

Donde la usuaria se dedica a la transformación de contenedores, los suministradores, como ya se planteó, son 9 trabajadores que desempeñan actividades de construcción y montaje (electricistas, soldadores, albañiles, pintores, etc.) y que además suministran trabajadores.

Dentro del segundo grupo, aquellos suministradores que estando clasificados en otro rubro se dedicaban sólo a suministrar personal, se encuentra el caso en el cual la usuaria es una empresa de transporte de carga y los suministradores son la cónyuge y un pariente del dueño que tienen como giro el "transporte de carga" aunque lo que hacen, efectiva y exclusivamente, es suministrar choferes y cargadores.

Igualmente sucede en la industria de elaboración de conservas, donde el suministrador tiene como giro el mismo del usuario, siendo su actividad real y única la colocación de personal especializado en la línea de producción.

Del mismo modo, en una de las pesqueras, el suministrador pone a disposición del usuario tripulantes de barco por el tiempo que dura el viaje de pesca, pero tiene como actividad económica la "pesca en altura, litoral y costera".

También, en la empresa procesadora de petróleo, el suministrador que proporciona trabajadores para tareas de aseo industrial, se encuentra clasificado dentro de una actividad económica distinta a la de "prestar de servicios de personal".

Finalmente, es necesario mencionar que hasta las mismas empresas de empleo temporal, cuando tienen como actividad económica clasificada la "prestación de servicios de personal", desempeñan actividades paralelas relacionadas. O suministran trabajadores aun cuando poseen como giro una actividad distinta pero relacionada con la administración de recursos humanos, como veremos más adelante.

Se buscaron entonces otros indicadores para medir el nivel de especialización de los suministradores: se consideraron competentes y especializados a aquellos que presentaran las siguientes características estructurales y técnicas respectivamente:

- algún nivel adecuado de estructura organizacional para prestar esos servicios.
- algún grado de conocimiento y manejo efectivo de recursos humanos: reclutamiento y selección de personal y administración de las relaciones laborales.

Con estos criterios, la mayoría de los suministradores (22) no eran especializados en proporcionar trabajadores a terceros, es decir, no presentaban ninguno de los indicadores recién mencionados. Esto muestra, nuevamente, la facilidad con que en Chile se crean proveedores de personal. Sólo en 11 situaciones fue posible catalogar al suministrador de personal como especializado. Es interesante destacar que en todos estos casos los suministradores eran empresas de empleo temporal, sin dejar de considerar que para ser clasificadas como especializadas los requisitos puestos en el estudio eran mínimos.

De estos resultados se concluye que, con excepción de las empresas de empleo temporal, en el país quienes suministran trabajadores no poseen, en general, competencias ni estructurales ni técnicas para ello.

3.4. Tipos de suministradores: entre un servicio y la mera interposición

Si combinamos todos los indicadores recién analizados, es decir, el nivel de formalidad, de relación económica con el usuario, de dependencia con respecto de éste y de especialización en la actividad de suministrar, es posible construir una tipología de suministradores a partir de la realidad del país.

Cuadro N° 5
Tipología de suministradores

Persona	Relación con la usuaria	Dependencia de la usuaria	Especialización en suministrar	Casos
Jurídica	No relacionada	Independiente	Especializada	9
			No especializada	3
		Dependiente	Especializada	2
			No especializada	7
	Relacionada	Dependiente	No especializada	5
Natural	No relacionada	Dependiente	No especializada	6
	Relacionada	Dependiente	No especializada	1
Total				33

Fuente: Elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años.

Se puede observar que el tipo de entidad suministradora más frecuente (9) es aquella que posee personalidad jurídica, que no se encuentra relacionada económicamente con la empresa usuaria, que presenta una alta autonomía con respecto de ésta y que se “especializa” en suministrar personal.

Es interesante destacar que en todos estos casos, el suministrador es una empresa de empleo temporal, es decir, aquellas que ofrecen sus servicios abiertamente en el mercado. Se trata de empresas formales, más autónomas y especializadas en la actividad de suministrar, es decir, no improvisadas en su giro como otros suministradores. Esta mayor competencia técnica se traduce en que agregan algún valor a la mera intermediación: reclutamiento y selección de personal, para lo cual poseen un departamento estratégico con estos fines; y administración de la relación laboral, contando -de hecho- con personal especialista en la administración de recursos humanos, como confirmaremos también más adelante.

A pesar de todo ello, es necesario aclarar que, en su naturaleza, el servicio que prestan las ETTs es el de asumir la calidad formal de empleador de trabajadores que laboran para un tercero, al igual como ocurre en el resto de las relaciones triangulares analizadas.

Igualmente formales y autónomos, pero no especializados en la actividad propia de suministrar, se encuentran 3 casos. Dos de ellos corresponden a suministradores en la agroindustria, cuya forma de operar -como se mencionó recientemente- queda en el límite entre la subcontratación de la producción y el suministro de trabajadores; ya que aunque se pacta el servicio como integral, la empresa usuaria posee cierta injerencia sobre los trabajadores de los contratistas. Este tipo de "suministradores", a pesar de su baja especialización, proveniente del hecho de que su verdadera competencia es la actividad agrícola y no la colocación de personal, proporcionan efectivamente un servicio (con valor agregado) en tanto contratistas de la producción.

Formales, no relacionados económicamente con la empresa a la cual prestan sus servicios, pero presentando algún nivel de dependencia, en el sentido de que la usuaria constituye su principal cliente, se encuentran 2 ETTs que suministran trabajadores a 2 importantes usuarias del giro telecomunicaciones respectivamente. Aunque estos suministradores presentan un alto grado de clientelismo con respecto de los usuarios referidos, poseen otros clientes, lo que les permite moverse con relativa autonomía en el mercado. Además, en estas 2 situaciones, todavía es posible considerar la existencia de algún servicio más allá de la mera intermediación laboral, en la medida que los suministradores son especializados en la actividad.

A continuación, se dan 7 casos en los cuales, a pesar de que el suministrador es una persona jurídica, no relacionada económicamente con la empresa usuaria, presenta un alto nivel de dependencia con respecto de la usuaria, en el sentido de que ésta constituye su único cliente, y no presenta especialización en proporcionar trabajadores a terceros. Por estas razones, su baja autonomía y pocas competencias del suministrador en la actividad, en estos casos deja de quedar claro cuál es el valor o servicio que se agrega a la mera intermediación.

Algunos de los casos en esta categoría son el de la empresa pesquera, donde la cónyuge suministra a su marido para que desempeñe la labor de patrón de pesca. También, el de la estación de servicios donde el administrador hizo iniciación de actividades a uno de sus trabajadores, apareciendo éste como empleador del resto del personal que se desempeña en la estación, exceptuando al personal administrativo. Asimismo, el caso en que la usuaria es una empresa de fabricación de fiambres, en el cual el suministrador surge muy ligado a ella. Además, la figura que se da en la empresa maderera, donde el suministrador le proporciona trabajadores a la usuaria y a todas sus empresas filiales. Finalmente, en la distribuidora de energía eléctrica el proveedor de personal es un ex trabajador que forma su propia empresa para prestar servicios exclusivamente a la usuaria.

Los siguientes tipos de suministradores que se dieron, presentan todos o relación económica con la usuaria o un alto nivel de clientelismo y no son especializados en proveer personal. Nuevamente, en ellos, la falta de autonomía y competencias del proveedor de personal no permite identificar un verdadero servicio. De hecho, en el extremo inferior de posibles combinaciones, el suministrador es una persona natural, relacionada económicamente con la empresa usuaria, totalmente dependiente de ésta y no especializado en proporcionar trabajadores a terceros. Este caso corresponde a la empresa de transporte terrestre de carga ya citada, donde la función del suministrador es, sin lugar a dudas, la de proporcionar simplemente una fachada a la relación laboral.

En definitiva, estos resultados muestran que las empresas de empleo temporal pueden considerarse más formales, autónomas y especializadas que otro tipo de suministradores. Aun en los casos en que la ETT presenta algún nivel de dependencia con respecto de la empresa usuaria en cuestión, posee otros clientes; es decir, tiene una autonomía relativa. El hecho de que posean una mayor especialización que otros suministradores implica que estas empresas agregan cierto valor al mero acto de suministrar.

Por otro lado, se observó que en general los suministradores que presentaban una baja o nula autonomía con respecto de la empresa usuaria, no poseían especialización en la actividad, por lo cual, pueden catalogarse claramente como situaciones de mera intermediación.

Así, es posible afirmar que existe una correlación entre el nivel de autonomía del suministrador y el valor agregado al simple hecho de proveer de trabajadores a una usuaria: a menor dependencia del suministrador con respecto del usuario, mayor tiende a ser el valor agregado a la intermediación pura; y viceversa, mientras más dependiente es el suministrador del cliente, menos claro es el desarrollo de funciones adicionales al simple hecho de interponerse entre el empleador y el trabajador.

4. LAS OCUPACIONES

El tercer eje se construyó frente a las preguntas: ¿Qué hacen los trabajadores suministrados, es decir, qué tipo de ocupaciones desempeñan? ¿Qué vinculación tienen estas ocupaciones con la actividad central de las empresas usuarias? Es decir, si son actividades centrales o más periféricas.

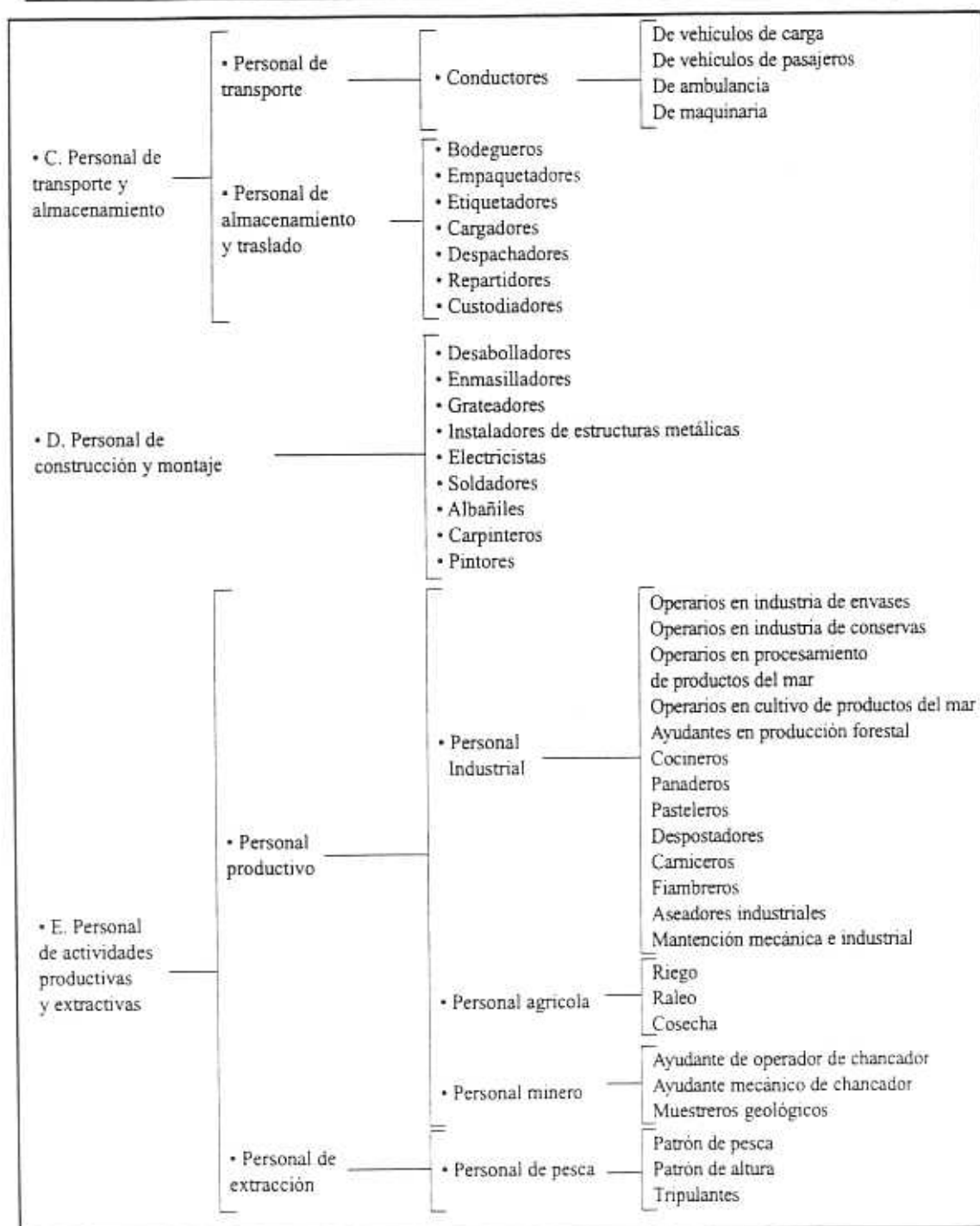
Estas interrogantes interesan fundamentalmente por dos razones. Primero, para seguir la pista a la hipótesis de la dualidad en el empleo dentro de las empresas entre “núcleos duros” de trabajadores, pertenecientes a las empresas usuarias y estables, versus una masa inestable y prescindible. Segundo, y relacionado con lo anterior, para conocer los niveles de calificación de los trabajadores suministrados por terceros.

Los siguientes grupos de ocupaciones suministradas fueron contruidos sobre la base de la clasificación de ocupaciones de la OIT (1998) y considerando básicamente dos criterios: el área de actividad económica en que se desarrollan las ocupaciones y el contenido central de la actividad laboral, es decir, si el trabajador construye, produce, vende, etc. Así se contruyeron 5 grandes categorías que, a su vez, contienen subcategorías que agrupan ciertas ocupaciones: personal de oficina; de servicios y comercio; de transporte y almacenamiento; de construcción y montaje; y finalmente, personal que desempeña actividades productivas y extractivas.

Llama la atención la variedad de ocupaciones en cuestión, que comprende desde el personal propio de labores de oficina hasta el que desempeña actividades netamente productivas o extractivas (ver cuadro siguiente).

Cuadro N° 6
Categorías de ocupaciones suministradas

• A. Personal de oficina	• Personal administrativo	• Administrativos • Administrativos financieros • Administrativos contables • Asistentes administrativos • Secretarias • Digitadores
	• Personal de informática	• Programadores • Programadores analistas • Programadores de aplicación • Explotadores de sistema computacional • Analistas de sistema • Encargados de red y servicio
	• Personal de atención a público	• Cajeros - De banco - De tienda - Recaudadores • Operadoras telefónicas - Nacionales - Internacionales - De reclamos - De teleasistencia
	• Personal auxiliar	• Mensajeros • Juniors • Auxiliares
• B. Personal de servicios y comercio	• Personal de cuidados personales	Auxiliar de hospital
	• Personal de servicios	• Personal bencinero - Bomberos - Vendedores de gas licuado - Lavadores de vehiculos - Engrasadores de vehiculos
	• Personal de seguridad	• Personal de seguridad - Guardias - Vigilantes de edificio • Personal de aseo
	• Personal de comercio	• Jefes de venta • Ejecutivos de venta - De productos financieros - De multicarrier • Promotoras • Reponedores



Fuente: elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años y "Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones", OIT, 1988.

Es necesario mencionar que el nivel de calificación requerido para desarrollar las labores no fue considerado como un criterio de clasificación, por lo tanto, es posible encontrar dentro de una misma gran categoría ocupaciones de alta calificación junto con oficios que requieren de menor capacitación o formación.

Por ejemplo, dentro del grupo “personal de oficina” se encuentra, por un lado, el “personal administrativo” con oficios como administrativos contables, financieros, secretarías etc., que requieren de estudios de nivel técnico. Por otro lado, se encuentra el “personal auxiliar”, como juniors y mensajeros, que no requieren de mucha formación. Igualmente, dentro de una misma subcategoría es posible observar importantes diferencias de calificación entre las ocupaciones. Como, por ejemplo, en el subgrupo “personal de atención a público” correspondiente a la gran categoría de personal de oficina, existen cajeros de banco altamente calificados y, al mismo tiempo, cajeros de tienda menos calificados.

En términos genéricos, se observa que la mayoría de las ocupaciones del sector secundario (industriales y de transformación) no son de alta formación, a excepción de los electricistas, soldadores e instaladores de estructuras metálicas. En la actividad productiva y extractiva primaria, en cambio, llama la atención el suministro de personal profesional en la minería (geólogos) y los patrones de pesca y de altura en la pesca extractiva.

También, en el área informática, se advierte la tendencia a suministrar personal calificado o profesional, como los analistas de sistema. En general, en la actividad informática y de computación existe la tendencia, por parte de los usuarios, a contratar inicialmente el servicio integral con una empresa especializada y luego a que el personal permanezca bajo su dirección.

En la mayoría de los casos analizados (22), las empresas usuarias utilizan el suministro de personal para ocupaciones correspondientes a una sola categoría. Hay que tener en cuenta si, que las categorías que se construyeron incluyen subcategorías y, por lo tanto, varias ocupaciones distintas. Pero, existe un significativo número de usuarias que utilizan personal suministrado para 2, 3 y hasta 4 categorías de ocupaciones distintas.

Considerando este hecho y tomando como universo la totalidad de las empresas usuarias, el personal que aparece suministrado con mayor frecuencia corresponde al que desempeña labores de oficina y actividades productivas y extractivas. Le sigue muy de cerca el personal de servicios y comercio y aquél que desempeña labores de transporte y almacenamiento de productos o materias primas. Finalmente, con una frecuencia bastante inferior, se encuentra el suministro de personal para actividades de construcción y montaje.

Cuadro N° 7
Ocupaciones suministradas según frecuencia

Categorías de ocupaciones	Casos
Personal de oficina	16
Personal de actividades productivas y extractivas	16
Personal de servicios y comercio	11
Personal de transporte y almacenamiento	10
Personal de construcción y montaje	3
Total	56

Fuente: Elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años.

Si se analizan las ocupaciones suministradas según empresa usuaria, es decir, tomando como unidad de análisis a cada empresa cliente, la mayor frecuencia (9) se observa en las usuarias que contratan el suministro exclusivamente para labores de oficina. Las empresas usuarias correspondientes son 7 establecimientos financieros, la distribuidora de energía eléctrica y la empresa de telecomunicaciones. La segunda frecuencia más alta (8) se presenta en aquellas usuarias que utilizan estos servicios sólo para ocupaciones productivas y extractivas. Estos casos corresponden a las 2 usuarias de la agroindustria, la maderera, la que confecciona envases industriales, las 2 pesqueras, la que elabora productos del mar y la que procesa petróleo.

Si se pone atención en la rama de actividad de las empresas usuarias recién citadas y en el tipo de ocupaciones suministradas que utilizan, se deduce que el suministro de

personal tiende a efectuarse en actividades centrales de las empresas usuarias, a la inversa de la idea habitual que suele tenerse. A continuación se analiza en detalle dicha relación teniendo en cuenta que el personal suministrado puede desempeñar labores del giro de la empresa usuaria, complementarias a éste o generales.

Las ocupaciones del giro corresponden a labores propias de la naturaleza de la actividad económica de la empresa usuaria. Las funciones accesorias o complementarias son aquellas que no son exclusivas de la actividad económica de la empresa usuaria, pero necesarias para el desarrollo de las actividades propias del giro. Por último, las ocupaciones generales se refieren a las funciones que no son propias de la naturaleza de la actividad económica de la usuaria, pero requeridas para el desarrollo de cualquier empresa.

Cuadro N° 8
Relación de las ocupaciones suministradas con el giro de la empresa usuaria

Actividades			Casos
Del giro			17
Del giro	Complementaria		5
Del giro	Complementaria	General	4
	Complementaria		3
	Complementaria	General	3
Del giro		General	1
Total			33

Fuente: elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años.

El cuadro anterior muestra que en 17 ocasiones el personal suministrado desempeña exclusivamente labores u ocupaciones propias del giro de la empresa usuaria. A su vez, en 10 casos, la usuaria emplea personal suministrado para ocupaciones de su giro combinadas con labores complementarias y/o generales. Por lo tanto, en 27 ocasiones el suministro de personal se da en labores propias del giro de la empresa usuaria. Por ejemplo, en las empresas pesqueras, los trabajadores suministrados se desempeñan como patrones de pesca o tripulantes de barco; en los

bancos realizan labores administrativas o de cajeros; en el transporte son choferes; en los distintos tipos de industrias desempeñan actividades productivas centrales, etc.

Este importante descubrimiento avala la tesis, mencionada en la sección referida a la empresas usuarias, de que en las empresas chilenas se está más bien frente a una sustitución de trabajadores propios por suministrados que ante una incorporación de personal externo adicional.

5. FORMALIDAD DE LA RELACIÓN TRIANGULAR

El cuarto eje se estructuró en torno de la pregunta: ¿Cuán formalizadas están las relaciones entre los tres actores en juego?

Se utilizó como indicador del nivel de formalidad de las relaciones triangulares involucradas, la existencia de contratos escriturados entre las partes. Contratos de prestación de servicios de suministro de personal entre el usuario y el suministrador y contratos de trabajo o de prestación de servicios a honorarios entre este último y el trabajador.

Lo que se buscaba conocer aquí eran los recursos jurídico-administrativos disponibles y efectivamente empleados en las relaciones triangulares. Conocer hasta dónde esta figura tenía asidero en la legislación laboral existente y cómo la utilizaba. Una de las preocupaciones que está detrás de ello es la necesidad de identificar los aspectos a través de los cuales se puede distorsionar el sentido de las normas laborales y hasta dónde pueden estirarse con legitimidad. Esta preocupación es especialmente válida frente a la disyuntiva de regular o no regular el suministro de personal temporal en el país y por dónde hacerlo.

Frente a la variable "existencia de contrato escriturado de prestación de servicios", se registró una significativa frecuencia en la alternativas "no sabe" y "sin dato". Esto se debe a que el fiscalizador no posee competencias para exigir, a la empresa usuaria, la comprobación de la existencia de documentos no laborales tales como contratos civiles o comerciales. Sin embargo, entre los 20 casos en los cuales, a pesar de ello, se

tuvo éxito en la pesquisa de dicha información, se observa un alto nivel de formalidad de la relación entre la empresa usuaria y la suministradora, expresado en este indicador.

Cuadro N° 9
Formalidad de las relaciones triangulares

Formalidad de la relación comercial o civil: empresa usuaria-suministrador	
Contrato escriturado de prestación de servicios	Casos
Existe	18
No existe	2
No sabe	7
Sin dato	6
Total	33

Formalidad de la relación laboral: suministrador-trabajador	
Contrato escriturado*	Casos
Existe	32
No existe	1
Total	33

*Considera tanto contratos de trabajo como convenios a honorarios.

Fuente: Elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años.

Al igual que todo contrato, los de prestación de servicios de suministro de personal establecen las obligaciones que asume cada una de las partes. Pero, lo propio y distintivo de estos contratos es que la empresa usuaria se desliga expresamente de toda responsabilidad con los trabajadores suministrados. En los contratos de puesta a disposición, el suministrador se obliga a proporcionar personal a la empresa usuaria y, en algunos casos, a mantener personal de reemplazo y a asumir todas las obligaciones laborales frente a los trabajadores. La usuaria se limita a establecer las condiciones del servicio. Ella determina el número de trabajadores que van a prestar sus servicios, el lugar donde se van a desempeñar, las funciones que desarrollarán y, como se verá más adelante, muchas veces, la jornada de trabajo, la remuneración y hasta los

beneficios que van a percibir. Por último, el contrato establece la duración, el monto y la forma de pago del servicio que presta el suministrador.

Por otro lado, de la tabla anterior se desprende que el contrato que formaliza la relación laboral, establecido siempre entre el trabajador y el suministrador, presenta también un alto nivel de formalidad. Así, es posible observar que sólo en 1 de los 33 casos analizados los contratos no se encuentran escriturados¹³.

Cuadro N° 10
Modalidades de contratación

Tipo de contrato*	Exclusivo	Combinado con otros tipos	Total
Indefinido	12	6	18
A plazo fijo	2	7	9
Por obra, faena o servicio	3	6	9
A plazo fijo y después indefinido	4	0	4
A honorarios	2	2	4
Total**	23	21	44

* Considera tanto contratos de trabajo como convenios a honorarios.

** El total de casos suma más de 33 ya que se contabilizaron los tipos de contratos cada vez que aparecieron, ya sea en forma o exclusiva o combinados con otras modalidades.

Fuente: Elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años.

Respecto del tipo de contrato de trabajo utilizado, se observa el predominio del indefinido. En 12 casos se utiliza de modo exclusivo y en otros 6 se combina con distintas modalidades como plazo fijo, por obra, faena o servicio y honorarios. En segundo lugar y, con idéntica frecuencia (9), se encuentran los contratos a plazo fijo y los por obra, faena o servicio, cuyo uso predomina en forma combinada con otras modalidades, especialmente con contratos indefinidos. Una forma de contratación

13 Es el caso de la empresa que transforma contenedores, donde los 9 "trabajadores-contratistas" suministran a otros trabajadores que, al igual que ellos, no poseen contrato de trabajo escriturado, aun cuando laboran bajo subordinación y dependencia de la usuaria.

también frecuente consiste en contratar primero a plazo fijo y después de unos meses (1 ó 2) transformar el contrato en indefinido.

El contrato indefinido se establece (ya sea en forma exclusiva o combinado con otras modalidades), con sólo una excepción¹⁴, en todas aquellas relaciones triangulares en las cuales el suministrador se encuentra relacionado con la empresa usuaria. Se da también en prácticamente todos los casos en los cuales el proveedor de personal, aun cuando no se encuentra relacionado económicamente con la empresa usuaria, presenta, sin embargo, un alto nivel de dependencia con respecto de ésta¹⁵.

Por otro lado, en 3 de los 4 casos en que se utiliza el convenio a honorarios (2 en forma exclusiva y uno combinado con contratos a plazo),¹⁶ los suministradores son empresas de empleo temporal. En conclusión, podría desprenderse entonces de los datos analizados que, exceptuando las empresas de empleo temporal, los suministradores de personal no establecen convenios a honorarios con sus trabajadores¹⁷.

6. CUANDO LOS EMPLEADORES SON DOS: ¿QUIÉN HACE QUÉ?

El quinto eje de análisis se armó en torno de la distribución específica de las funciones y obligaciones del empleador entre empresa usuaria y suministrador. Frente a la existencia de una figura del empleador dividida en dos, la pregunta era: ¿Quién se encarga de qué?

14 El caso de la empresa dedicada a la reproducción de peces y mariscos, donde si bien el suministrador se encuentra relacionado económicamente con el usuario, utiliza contratos a plazo fijo.

15 Exceptuando los casos de la empresa dedicada al cultivo de productos del mar, una empresa de telecomunicaciones y la procesadora de petróleo.

16 Correspondientes a situaciones en las que las empresas usuarias son 2 entidades bancarias y una empresa de telecomunicaciones.

17 Existe sólo una excepción: quien provee de personal a una de las empresas pesqueras, aun no siendo una ETT, utiliza el convenio a honorarios para la contratación del patrón de pesca. Pero hay que considerar que el patrón de pesca posee estudios profesionales y una gran autonomía en el desempeño de sus funciones.

Lo que se quería conocer en este eje eran dos cosas. Primero, cuán real o virtual era el comportamiento del suministrador como empleador y, segundo, en qué medida quedaban cubiertas todas las obligaciones laborales en las relaciones triangulares y cuáles eran las áreas más grises, de mayor incertidumbre, frente a las que pudieran darse los mayores vacíos en el cumplimiento de las responsabilidades laborales.

6.1. Funciones y responsabilidades laborales

De los resultados del estudio se desprende que en la mayoría de los casos (18), es la empresa suministradora la que recluta y selecciona al personal. Es interesante destacar que en 11 de ellos el suministrador es una empresa de empleo temporal, o dicho de otro modo, todas las ETT que aparecieron en el estudio desempeñan ambas funciones. Esto evidencia que, efectivamente, este tipo de empresas agregan algo más al mero acto de suministrar: buscar, clasificar y seleccionar personal. De hecho, como se verá en el capítulo siguiente, la mayoría de las ETTs poseen un departamento estratégico para estos fines.

Pero existe una alta frecuencia (11) de situaciones en las cuales la empresa usuaria cumple ambas funciones. Es interesante hacer notar que en los casos en que esto último ocurre, es decir, que la empresa usuaria sea la que reclute y seleccione al personal, los suministradores se encuentran económicamente relacionados con la usuaria o presentan un alto nivel de dependencia con respecto de ésta, lo que hace más nitida su función de simple interposición.

Cuadro N° 11
Reclutamiento y selección del personal suministrado

Quién recluta	Quién selecciona	Casos
Suministrador	Suministrador	18
Empresa usuaria	Empresa usuaria	11
Suministrador	Empresa usuaria	4
Total		33

Fuente: Elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años.

Analizando en detalle estos 11 casos, es posible establecer que en 4 de ellos el suministrador se encuentra relacionado económicamente con la usuaria y en 7 presenta un alto nivel de dependencia¹⁸. Los primeros corresponden a los 2 supermercados de la Región Metropolitana ya mencionados, en los cuales la usuaria recluta y selecciona al personal y lo asigna a las diferentes empresas suministradoras, que han sido creadas bajo el estímulo y con participación patrimonial de la usuaria con el objeto de prestar sus servicios exclusivamente a ésta. Lo mismo ocurre en los casos de la industria metalmecánica, la empresa de transporte de carga y la dedicada al cultivo marino.

Si bien los 11 casos en los cuales la empresa usuaria recluta y selecciona al personal corresponden a situaciones en las cuales el suministrador se encuentra relacionado o es dependiente de la empresa usuaria, existen otros en que a pesar de que el proveedor de personal presenta estas características, es él quien recluta y selecciona el personal.¹⁹

Cuadro N° 12
Entrenamiento y capacitación

Existe / No existe	Quién la otorga	Casos
Existe	• Usuaria	12
	• Suministrador	6
	• Ambos	3
No existe		9
No sabe		3
Total		33

Fuente: Elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años.

18 Estos casos corresponden a la empresa de preparación de fiambres y embutidos, una de telecomunicaciones, la que transforma contenedores, la que fabrica productos de madera, otra que elabora conservas, la estación de servicio y una de las pesqueras extractivas.

19 Estos corresponden al hospital de Codelco, donde pese a que la Isapre (suministradora), se encuentra relacionada con la usuaria, recluta y selecciona al personal. Y, los casos de una empresa de telecomunicaciones, la de transporte de pasajeros, la de cultivo de peces, la procesadora de petróleo, la distribuidora electricidad, el supermercado de la Octava Región, una de las pesqueras y la fábrica de envases industriales, en los cuales el suministrador, aun presentando un alto grado de dependencia con respecto de la usuaria, recluta y selecciona al personal.

En general, como se muestra en el cuadro anterior, cuando existe algún entrenamiento o capacitación, es otorgado preferentemente por la empresa usuaria. Es interesante notar la alta frecuencia de casos en que no se imparte capacitación, ni formal ni informal, a los trabajadores suministrados. La combinación de ambas constataciones muestra que en el suministro de personal en general, el valor agregado a la mera interposición en materia de capacitación es muy escaso.

Cuadro N° 13
Remuneraciones

Quién determina el monto	Quién paga	Casos
Suministrador	Suministrador	21
Empresa usuaria	Suministrador	10
Ambos	Suministrador	2
Total		33

Fuente: Elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años.

En las relaciones triangulares estudiadas es siempre el suministrador quien efectúa el pago de las remuneraciones a los trabajadores, como se desprende del cuadro anterior. Además, en la mayor frecuencia de casos (21) analizados es también el suministrador quien determina el monto de la remuneración que van a percibir los trabajadores. Éstos corresponden, en su mayoría (12), a situaciones en las cuales el suministrador no se encuentra relacionado con la empresa usuaria y es independiente de ésta. De estas relaciones triangulares, 8 corresponden a casos en los cuales el suministrador es una empresa de empleo temporal y 2 se dan en la agroindustria, donde la figura del suministrador es tan independiente que se confunde con la del contratista.

Estos resultados muestran que las empresas de empleo temporal presentan una mayor autonomía en el servicio, en la medida en que la usuaria no interfiere en la determinación del monto de la remuneración que van a percibir los trabajadores suministrados.

Por otro lado, es interesante notar que los casos en los cuales la empresa usuaria determina el monto de la remuneración o son ambos, usuario y suministrador, quienes lo hacen corresponden a situaciones en las cuales el suministrador se encuentra relacionado con el usuario o existe algún nivel de dependencia del primero con el segundo²⁰. El que la empresa usuaria determine el monto de la remuneración es un indicador claro de un servicio menos autónomo que aquél en el cual el suministrador establece la cantidad a pagar, lo que refuerza la idea de que en estos casos se está frente a una mera intermediación laboral.

Esto, sin perjuicio de que existen situaciones en las que el suministrador determina el monto de la remuneración de los trabajadores, aun cuando se encuentra relacionado económicamente con la empresa usuaria o presenta algún nivel de dependencia con respecto de ésta²¹.

6.2. Condiciones sociales y materiales de trabajo

En los casos estudiados se presentaron una gran variedad de formas o sistemas de remuneraciones. Es más, en una misma empresa usuaria y provistos por un mismo suministrador, existen trabajadores sujetos a diferentes tipos de remuneraciones²²; por ejemplo, algunos con remuneraciones mensuales fijas y otros con remuneraciones por comisión, es decir, variables.

20 Así, el usuario determina el monto de la remuneración en los casos de los 2 supermercados de la RM, la industria metalmecánica, la empresa de transporte de carga y el hospital de Codelco, donde los suministradores se encuentran relacionados económicamente con la usuaria. También lo hace en aquellas situaciones en las cuales el suministrador, aunque no aparece económicamente relacionado, es dependiente del usuario. Estos casos corresponden a la empresa de fiambres, la de transporte de pasajeros, la que transforma contenedores, la maderera, la estación de servicios y la distribuidora de energía. Los casos en los cuales suministrador y usuario determinan en conjunto la remuneración del trabajador, corresponden a la empresa que reproduce peces, en la que el suministrador se encuentra relacionado con la usuaria, y a una empresa de telecomunicaciones donde la ETT es altamente dependiente del cliente.

21 Estos son los casos de la empresa dedicada al cultivo de productos del mar, donde el suministrador está relacionado económicamente con el usuario, y los casos de una empresa de telecomunicaciones, las 2 pesqueras, la procesadora de petróleo, el supermercado de la Octava Región, la conservera y la productora de envases industriales, donde el suministrador presenta un alto nivel de dependencia con respecto del usuario.

22 Por esta razón, en el cuadro respectivo, el total supera los 33 casos, en tanto se presentan distintos sistemas de remuneración en un mismo caso.

Cuadro N° 14
Sistemas de remuneraciones

Forma de la remuneración		Casos
Remuneración fija	• Mensual	11
	• Diaria	1
	• Por hora	3
Subtotal		15
Remuneración variable	• Sueldo base más comisión	13
	• Sueldo base más horas extras*	4
	• Por pieza	1
Subtotal		18
Sin dato		7
Total		33

* La modalidad "sueldo base más horas extras" se refiere a aquellos casos en que los trabajadores poseen una jornada de trabajo más reducida que lo normal y se entiende de antemano que van a desempeñar horas extras para completar una jornada ordinaria.

Fuente: Elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años.

En general, predominan los sistemas de remuneración variable que se supone estimulan una mayor productividad del trabajador. De las distintas formas de remuneración variable, la mayor frecuencia se observa en la modalidad sueldo base más comisión. La comisión puede establecerse por ventas, producción, boletos cortados en el transporte público y por fletes en el transporte de carga.

Cuadro N° 15
Monto de la remuneración

En relación con el de los trabajadores propios	Casos
Inferior	17
Igual	6
No existe personal propio en la misma función	6
Sin dato	4
Total	33

Fuente: Elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años.

Por otro lado, el cuadro anterior muestra el predominio de situaciones en las cuales la remuneración de los trabajadores suministrados es inferior a la de los trabajadores propios. En general, la remuneración es inferior en bancos, financieras y empresas de telecomunicaciones, lo que coincide con que la suministradora es una empresa de empleo temporal.

Es interesante notar que en los casos en los cuales la remuneración es la misma entre trabajadores suministrados y propios, el suministrador se encuentra relacionado con el usuario o presenta un alto nivel de dependencia con respecto de éste²³.

Por otro lado, existen 6 casos en los que no es posible saber si la remuneración es inferior, igual o superior a la de los trabajadores propios, ya que no existe personal contratado directamente por el usuario desempeñando las mismas funciones que los trabajadores externos.

Por último, es preciso destacar el hecho de que no se observa ninguna relación triangular en la cual la remuneración que perciben los trabajadores suministrados sea superior a la del personal propio.

En definitiva, se desprende de estos resultados que las condiciones sociales de trabajo del personal externo en materia salarial son, en general, inferiores a las de los trabajadores propios. Esto es especialmente así, en los casos en que el suministro se efectúa a través de empresas de empleo temporal; mientras en aquellos en que el suministro es simplemente una intermediación laboral, las condiciones de los trabajadores suministrados tienen a equipararse con las de los contratados directamente. Si a esto sumamos el hecho -recientemente analizado- de que los convenios a honorarios entre el trabajador y el suministrador se establecen principalmente en los casos en que este último es una ETT, es posible concluir que -aunque parezca paradójico- el suministro, cuando es mero prestamismo laboral, presenta características menos precarias que cuando se efectúa a través de empresas de servicios temporarios.

23 Así, el monto de la remuneración es igual en los casos de los 2 supermercados de la RM, la industria metalmeccánica y la empresa de transporte de carga, en los cuales los suministradores se encuentran relacionados con la usuaria, y es también el mismo en el caso de la empresa de transporte de pasajeros donde los suministradores presentan un alto nivel de dependencia con respecto de la empresa adjudicataria del recorrido.

Cuadro N° 16
Cotizaciones previsionales

Estado	Quién las descuenta y paga	Casos
Al día	Suministrador	25
Atrasado	Suministrador	1
No corresponde	Honorarios	2
No declaradas		2
No sabe	Suministrador	3
Total		33

Fuente: Elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años.

Este cuadro muestra que el descuento y pago de las cotizaciones previsionales de salud y vejez es siempre de cargo del suministrador. En general, la situación se encuentra en regla, es decir, el pago de la cotizaciones previsionales está al día. En un sólo caso se encuentra atrasado y corresponde a un suministrador en la agroindustria.

Como ya se planteó, existen 2 situaciones en que el suministrador utiliza exclusivamente contratos a honorarios con los trabajadores, por lo que no corresponde el descuento y pago previsional. Estos son los casos de un banco y una empresa de telecomunicaciones, en los cuales quien provee de trabajadores es una empresa de empleo temporal.

Por último, existen 2 casos en los cuales las cotizaciones previsionales no se encuentran declaradas. El primero es el del patrón de pesca puesto a disposición de la pesquera por la cónyuge, en el cual, justamente, el motivo original de la fiscalización fue corregir la situación previsional del empleado, quien, aun cuando tenía un contrato indefinido, aparecía cotizando en forma independiente. El segundo, corresponde a la particular situación de la empresa dedicada a la transformación de contenedores, donde tanto los 9 contratistas como los trabajadores a través de ellos suministrados no poseen contrato de trabajo escriturado, por lo cual no se les declaran las cotizaciones previsionales.

Cuadro N° 17
Beneficios

Quién los otorga	Casos
No reciben beneficios	12
Empresa suministradora	10
Empresa usuaria	5
Ambos	5
Sin dato	1
Total	33

Fuente: Elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años.

Es interesante notar que en la mayoría los casos estudiados los trabajadores suministrados no reciben beneficios. Cuando el personal suministrado recibe algún tipo de beneficio como colación, locomoción, ropa de trabajo, aguinaldos, bonos, etc., la mayoría de las veces se los otorga el suministrador. Si esto ocurre, los beneficios tienden a ser menores que los que obtiene el personal propio de la empresa usuaria.

Por otro lado, cuando es la empresa usuaria la que otorga los beneficios al personal suministrado, éste se encuentra en mejores condiciones, pero -en general- tampoco recibe todos los beneficios que el usuario le otorga a su personal.

Respecto a las condiciones materiales de trabajo del personal suministrado, los resultados muestran que en la gran mayoría de las relaciones triangulares analizadas, el suministrador no se ocupa de esta materia, quedando los trabajadores bajo las condiciones que imperan en el recinto de la empresa usuaria.

El usuario se encarga de la evaluación de las condiciones materiales de trabajo y de la prevención de riesgos de su personal, pero no es posible saber si efectivamente estas medidas incluyen a los trabajadores suministrados. Lo que si pudieron constatar visualmente los fiscalizadores es que respecto a la infraestructura, comodidad e higiene, estos trabajadores presentan las mismas condiciones que las del personal propio, que, en general, varían entre excelentes y buenas (según la percepción de los fiscalizadores).

sobre todo en los bancos, financieras, empresas de telecomunicaciones y supermercados.

Sólo en 4 casos, era el suministrador el que velaba por las condiciones de trabajo del personal externo. De ellos, 2 corresponden a la agricultura, figuras más próximas a la subcontratación de la producción y que, por lo tanto, suponen una mayor presencia del contratista en las faenas y una mayor responsabilidad por las condiciones de los trabajadores.

Por último, existen 5 situaciones en las cuales la empresa usuaria y también el suministrador se preocupan por las condiciones de trabajo del personal suministrado²⁴. En todos ellos existe una alta dependencia del suministrador con respecto del usuario.

6.3. Dirección y control del trabajo

En la totalidad de los casos analizados, el personal suministrado se desempeña en las dependencias de la empresa usuaria, y el lugar específico donde ejecuta el trabajo es determinado por la misma.

Respecto de los útiles y herramientas de trabajo que utiliza el personal externo, en la gran mayoría de los casos (24) son otorgados por la empresa usuaria. Por otro lado, las situaciones en las cuales el suministrador se encarga de proveer de estos elementos a los trabajadores corresponden a casos donde existe relación económica entre el suministrador y el usuario o el primero presenta un alto nivel de dependencia con respecto del segundo²⁵.

El cuadro siguiente permite establecer que, en general, es la empresa usuaria la que determina y controla la jornada de trabajo que debe cumplir el personal suministrado. Es necesario aclarar que nos estamos refiriendo al control real y no al

24 Es el caso de la productora de petróleo, donde además de las medidas de la usuaria, el suministrador posee un experto y un programa de prevención de negos, el de la maderera; el del hospital de Codelco; el de la distribuidora de energía y el de la conservera.

25 Son los casos de los 2 supermercados de la RM, de la empresa de transporte de carga y del hospital de Codelco, donde ambos, suministrador y usuario, se encuentran económicamente relacionados. Y, los de la maderera, la procesadora de petróleo, las pesqueras y la conservera, en los cuales el suministrador presenta un alto nivel de dependencia con respecto de la empresa cliente.

control formal de la jornada de trabajo. Esto porque muchas veces, aunque el usuario es el que efectúa el control de dicha jornada, el suministrador lleva también paralelamente un libro de asistencia con el fin de poder establecer en la factura el número exacto de horas trabajadas para efectos del cobro al cliente por el servicio.

Cuadro N° 18
Jornada de trabajo

Determinada por	Controlada por	Casos
Usuaría	Usuaría	24
Usuaría	Suministrador	6
Suministrador	Usuaría	2
Suministrador	Suministrador	1
Total		33

Fuente: Elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años.

Existen 6 situaciones en las cuales la duración de la jornada es determinada por la empresa usuaria, pero controlada por el suministrador, y corresponden a casos en que este último se encuentra económicamente relacionado con la usuaria o presenta un alto nivel de dependencia con respecto de ésta²⁶.

Por otro lado, en el caso de la empresa maderera y de una agroindustria, es el suministrador quien determina la jornada y la empresa usuaria la que la controla. Por último, en el otro caso de la agroindustria el suministrador determina y controla la jornada de trabajo; es la relación que más se asemeja a la subcontratación de la producción.

Finalmente, respecto de la dirección y supervisión del trabajo del personal externo, es posible establecer que, en general, en 28 casos, es la empresa usuaria la que cumple ambas funciones. De hecho, en 21 de ellos no existen supervisores intermediarios del suministrador.

²⁶ Son los casos del hospital de Codelco, la empresa dedicada a la reproducción de peces, la distribuidora de energía, el supermercado de la Octava Región, la conservera y la empresa que fabrica envases industriales.

Cuadro N° 19
Dirección y supervisión del trabajo

Dirigido y supervisado por	Supervisores intermedios	Casos
Empresa usuaria	No existen supervisores del suministrador	21
Empresa usuaria	Existen supervisores del suministrador	7
Suministrador	Existen supervisores de la usuaria	2
Suministrador	No existen supervisores de la usuaria	1
Ambas		2
Total		33

Fuente: Elaboración sobre la base de casos de fiscalización de los últimos 3 años.

Es necesario mencionar que en el caso de la empresa pesquera, aun cuando la usuaria ejerce las funciones de control y supervisión, el patrón de pesca posee un alto grado de autonomía en el ejercicio de su oficio. Además, hay que considerar que los patrones de pesca son a la vez trabajadores y suministradores, en la medida que son parte de la sociedad que los pone a disposición de la pesquera. Esto los acerca a la categoría de “contratistas dependientes”, discutida en el capítulo anterior.

A continuación en orden de frecuencia (7), se encuentran aquellos casos en los cuales la usuaria dirige y supervisa el trabajo del personal suministrado, pero existe un supervisor del suministrador²⁷. La única situación en la cual el proveedor de personal dirige y supervisa el trabajo sin que existan supervisores de la empresa usuaria es uno de la agroindustria, ya que es la figura que más se asemeja a la subcontratación de la producción. Luego existen 2 casos en los cuales el suministrador dirige el trabajo, pero existe un supervisor de la empresa usuaria. Uno de ellos corresponde al otro caso de la agroindustria, en el cual el suministrador, en tanto contratista de la producción, posee injerencia sobre los trabajadores. Por último, se dan 2 situaciones en las que ambos, usuario y suministrador, dirigen y controlan el trabajo²⁸.

²⁷ Estos corresponden a un banco, la empresa dedicada al cultivo de peces, el hospital de la minera, la estación de servicios, la conservera, la empresa de seguros y la que se dedica a la construcción en la minería.

²⁸ Estos corresponden a la empresa dedicada a la distribución de energía eléctrica y a la que fabrica envases industriales.

Concluyendo, en general, los trabajadores suministrados se desempeñan en dependencias de la empresa usuaria y es ésta la que los provee de los útiles y herramientas de trabajo, la que determina y controla la jornada laboral que deben cumplir y la que dirige y supervisa su trabajo. Estos indicadores de subordinación y dependencia evidencian que la relación laboral “real” se da entre trabajador y empresa usuaria y no entre trabajador y suministrador; es decir, el empleador “real” es efectivamente la empresa usuaria.

7. SÍNTESIS

En el presente capítulo se constató que aun cuando el suministro de personal se concentra en la Región Metropolitana, es un fenómeno presente a lo largo de todo el país y no es exclusivo de grandes centros urbanos y financieros. También se encuentra en todas las ramas de actividad, aunque con una mayor presencia en las divisiones de establecimientos financieros e industrias manufactureras. Además, es importante destacar que no es privativo de grandes empresas, sino que es utilizado por empresas de todos los tamaños.

Por otro lado, los resultados muestran que el trabajo suministrado no es incorporado por las empresas en forma marginal, sino que constituye un porcentaje importante y significativo dentro de su estructura laboral. Además, es necesario señalar que, en muchas ocasiones, no sólo se está frente a una incorporación parcial de trabajadores suministrados, sino ante una efectiva sustitución de trabajadores propios por personal externo.

Cabe hacer notar también la variedad de ocupaciones que se suministran: personal de oficina; de servicios y comercio; de transporte y almacenamiento; de construcción y montaje y de actividades productivas y extractivas. El suministro se concentra en la primera y la última categoría de ocupación. Las actividades desempeñadas presentan variados niveles de calificación, pero con un claro predominio de aquellas de baja o media calificación.

En la mayoría de los casos el personal suministrado desempeña exclusivamente labores propias del giro de la empresa usuaria. Es decir, las empresas en Chile no están contratando el suministro de personal para actividades complementarias o servicios generales, sino para aquellas que son estratégicas y centrales, lo que avala la tesis de la sustitución de trabajadores propios por personal suministrado.

Respecto al suministrador, fue posible establecer distintos tipos en términos de su nivel de formalidad, de relación económica con el usuario, de dependencia con respecto de éste y de especialización en la actividad de suministro. Los resultados mostraron que las ETTs son más formales, autónomas y especializadas que otro tipo de suministradores. El hecho de que posean una mayor especialización implica que estas empresas agregan cierto valor al mero acto de suministrar: reclutamiento, selección y administración de la relación laboral. Por otro lado, se observó que en general los suministradores que presentaban una baja o nula autonomía con respecto de la usuaria, no poseían especialización en la actividad (no reclutaban, no seleccionaban y aun, a veces, ni siquiera administraban la relación laboral), por lo que, podían catalogarse claramente como situaciones de mera intermediación. Es necesario mencionar, sí, que tanto en el caso de las ETTs como en el de otro tipo de suministradores, el valor agregado al servicio en materia de capacitación es muy escaso.

Así, existe una correlación entre el nivel de autonomía del suministrador y el valor agregado a la simple interposición: a menor dependencia del suministrador con respecto del usuario, mayor tiende a ser el valor agregado a la intermediación pura; y viceversa, mientras más dependiente es el suministrador del cliente, menos claro es el desarrollo de funciones adicionales al simple hecho de interponerse entre el empleador y el trabajador.

En general, las relaciones que componen el triángulo presentan un alto nivel de formalidad, expresado en la escrituración de un contrato de prestación de servicios entre suministrador y empresa usuaria y de un contrato laboral o convenio a honorarios entre el suministrador y el trabajador. Respecto de este último tipo de contrato, se observa el predominio del indefinido.

El contrato indefinido se establece preferentemente en aquellos casos en los cuales el suministrador se encuentra relacionado con la empresa usuaria o presenta un alto nivel de dependencia con respecto de ésta. Por otro lado, cuando se utilizan los honorarios, los suministradores son empresas de empleo temporal. Puede concluirse entonces que, exceptuando las ETTs, los suministradores no contratan a honorarios a sus trabajadores.

Respecto a las condiciones sociales de trabajo del personal suministrado, los resultados muestran que en materia salarial son, en general, inferiores a las de los trabajadores propios. Esto es especialmente así, en los casos en que el suministro se efectúa a través de ETTs; mientras en aquellos en que el suministro puede ser considerado como mera interposición, las condiciones de los trabajadores externos tienden a equipararse con las de los propios. Si a esto se suma el hecho, recién mencionado, de que los convenios a honorarios con el trabajador se establecen sólo en los casos en que el suministrador es una ETT, podemos concluir que -aunque parezca paradójico- el suministro, cuando es mera interposición, presenta características menos precarias que cuando se efectúa a través de ETTs.

Respecto al sistema de remuneración, predominan las formas de remuneración variable que estimulan una mayor productividad del trabajador. De las distintas formas de remuneración variable, la mayor frecuencia se observa en la modalidad de sueldo base más comisión.

Es interesante notar que, en general, los trabajadores suministrados no reciben beneficios. Cuando el personal suministrado recibe algún tipo de beneficio, la mayoría de las veces se los otorga el suministrador. Si esto ocurre, los beneficios tienden a ser menores que los que obtiene el personal propio de la empresa usuaria.

Respecto a las condiciones materiales de trabajo, en la gran mayoría de los casos, el suministrador no se ocupa de esta materia, quedando los trabajadores bajo las condiciones materiales que imperan en la empresa usuaria. La empresa usuaria se encarga de la evaluación de las condiciones materiales de trabajo y de la prevención de riesgos de su personal, pero no fue posible saber si efectivamente estas medidas incluyen a los trabajadores suministrados. Lo que sí pudieron constatar visualmente

los fiscalizadores es que respecto a la infraestructura, comodidad e higiene, estos trabajadores comparten las mismas condiciones que las del personal propio que, en general, eran buenas.

Por último, en general, los trabajadores suministrados se desempeñan en dependencias de la empresa usuaria y es ésta la que los provee de los útiles y herramientas de trabajo, la que determina y controla la jornada laboral que deben cumplir y la que dirige y supervisa su trabajo. Estos indicadores de subordinación y dependencia ponen el acento en el hecho de que el empleador “real” es efectivamente la empresa usuaria.



IV. LAS EMPRESAS DE SERVICIOS TEMPORARIOS

1. INTRODUCCIÓN Y MÉTODO

En el capítulo anterior se constató que las características del suministro dependen en gran medida de quién sea el suministrador.

En este capítulo se analiza el suministro de trabajadores efectuado exclusivamente a través de un tipo particular de suministrador, las empresas de empleo temporal o empresas de servicios temporarios tal como se autodenominan en el país. El análisis no incluye a otro tipo de suministradores, porque su informalidad y poca visibilidad pública no permitió acceder a ellos con la misma facilidad que a las empresas de servicios temporarios, las cuales como organizaciones que se identifican como tales y que hacen así su oferta abierta de proveer trabajadores a otras empresas en el mercado, poseen visibilidad pública, se encuentran organizadas y tienen un gran interés en interlocutar con las autoridades del trabajo, por razones que se darán a conocer a lo largo de este capítulo.

Estas empresas merecen una atención especial porque, como fue posible observar en el capítulo anterior, aun cuando presentan un mayor nivel de formalidad, autonomía, y especialización, agregando valor al mero hecho de interponerse en una relación laboral bilateral (reclutamiento, selección y administración de recursos humanos), el suministro a través de ellas presenta en algunos aspectos mayor precariedad en las condiciones de trabajo del personal suministrado que el efectuado a través de suministradores con menor autonomía respecto de la usuaria.

Otra razón para analizar las ETTs con detención es que, como se verá en el desarrollo de este capítulo, estas empresas manifiestan un gran interés en hacer del suministro de personal un giro diferenciado y distinguible de otros y, por lo tanto, de

prestar un servicio identificable como tal, con contenidos propios, que vaya más allá de la mera intermediación laboral. Aunque, a pesar de ello, en su naturaleza, el servicio que prestan es el de asumir la calidad formal de empleador de trabajadores que laboran para un tercero, al igual como ocurre en el resto de las relaciones triangulares analizadas.

Por último, se justifica una mirada detenida de este tipo de suministradores, en tanto tienen un importante desarrollo en los países europeos, Estados Unidos, Japón y en varios de Latinoamérica, y han proliferado extraordinariamente en Chile.

La información que se analiza a continuación proviene de 9 entrevistas realizadas a representantes, en su mayoría gerentes generales o dueños de empresas de servicios temporarios, un Encuentro convocado por la Dirección del Trabajo en julio de 1998, al cual asistieron aproximadamente 30 representantes de estas empresas, y de 10 encuestas efectuadas a algunos de ellos en aquella oportunidad.

Este capítulo se nutre también del aporte realizado por el jurista español Tomás Sala Franco²⁹ en materia de legislación comparada europea y de la experiencia española en relación con el fenómeno de las ETTs; de los aportes que a la comprensión y conceptualización del fenómeno realizó el jurista uruguayo Eduardo Ameglio³⁰ y de la valiosa información recolectada y proporcionada en el año 2001 por el gerente general de la empresa de servicios temporarios Manpower respecto de la Asociación Gremial de Servicios Temporarios (AGEST), la cual preside.

2. LAS EMPRESAS DE EMPLEO TEMPORAL EN EL MUNDO

Frente al fenómeno de los servicios temporarios, el Profesor Tomás Sala Franco lo primero que destaca es que el tráfico de mano de obra, que se conoce como prestamismo laboral, es tan antiguo como el trabajo dependiente o por cuenta ajena. Relaciones triangulares entre un empresario real que se beneficia del trabajo del

29 Tomás Sala Franco, Doctor en Derecho, dictó la Conferencia "El suministro de Empleo y el Derecho del Trabajo" el 16 de abril de 1998, organizada por la Dirección del Trabajo.

30 Eduardo Ameglio, Doctor en Derecho, contribuyó como experto en este estudio.

personal puesto a su servicio, un empresario ficticio o prestamista de mano de obra (interpuesto entre el verdadero empresario y el trabajador) y el propio trabajador cedido, han existido prácticamente siempre. Esto, con la finalidad, por parte del empresario prestamista, de obtener un lucro con la cesión y, por parte de la empresa usuaria, para evitar la identificación del empresario real a efectos de eludir responsabilidades, y para evitar el sobredimensionamiento de la plantilla de la empresa.

Lo que acompañaba tradicionalmente al prestamismo y que lo hacía indeseable era que con él se incumplía la legislación laboral, en el sentido de que los salarios y las condiciones laborales eran considerablemente inferiores a las que presentaban los trabajadores contratados directamente por las empresas usuarias. Por esta razón, la legislación en Europa, desde el principio, reaccionó prohibiéndolo en cualquiera de sus modalidades.

La primera regulación del marchandage (que lo prohíbe) data de 1848 en Francia. Pero la existencia de las empresas de trabajo temporal (ETTs), que contratan trabajadores para ponerlos a disposición de empresas usuarias, es relativamente reciente. Surgen en Europa a partir de la Segunda Guerra Mundial y la diferencia entre prestamistas de mano de obra y empresas de trabajo temporal, pese a su carácter triangular en ambos casos, es -a juicio del Profesor- evidente.

En el caso de las ETTs, a diferencia del préstamo tradicional, se trata de empresas que suministran trabajadores a múltiples clientes en un régimen de mercado libre y abierto y que deben cumplir con una legislación que las regula en todos los países de la Unión Europea.

En un primer momento, la actuación de las empresas de trabajo temporal quedaba dentro del prestamismo laboral y, por tanto, eran prohibidas por la ley aunque en la práctica se aceptaban como una situación de facto. El primer país que reconoce y regula el trabajo temporal es Holanda en 1965, y más tarde, los restantes países europeos.

En esta legislación hay grandes diferencias según países. Existen algunos, como Gran Bretaña, Irlanda, Luxemburgo y Dinamarca que tienen una regulación escasa y

general, que pretende fundamentalmente regular las relaciones entre la empresa usuaria y la ETT más que la relación entre el trabajador con una de estas dos empresas. Pero, la generalidad de los países aplica una regulación más específica y esto sucede en Alemania, Francia, Bélgica, Holanda, Portugal y España. Las líneas generales en materia de legislación son:

- Lo primero y principal es que sólo se autoriza a operar como ETTs a empresas que cumplan determinados requisitos, entre ellos, que sean empresas organizadas con una estructura adecuada para prestar estos servicios, con solvencia económica garantizada (que asegure que responderán de las obligaciones salariales y de seguridad social frente a los trabajadores) y dedicación exclusiva a la actividad.
- Están sometidas a un control administrativo, de los representantes de los trabajadores y, si se quiere, de la sociedad en general. En todas estas legislaciones se establecen mecanismos de garantías de los trabajadores que obligan a la empresa de trabajo temporal a informar a las autoridades laborales y a los representantes de los trabajadores de la existencia de esas misiones, cesiones o de esos contratos de trabajadores.
- Todas las legislaciones limitan los supuestos de cesión de trabajadores y/o la duración de esas misiones, prohibiéndose abiertamente el suministro permanente de ellos. Así, las cesiones temporales se regulan de dos maneras. Algunos países establecen causas para la cesión, como una eventualidad de la empresa (un periodo peak), interinidad para cubrir vacantes o reemplazos u obras o servicios determinados. Pero hay otros países que prescinden de las causas y establecen un tope máximo de meses o años de duración del suministro. También existen países donde se mezclan los dos criterios para limitar el suministro de trabajadores.
- En la mayoría de los países, la legislación obliga a las empresas de empleo temporal a invertir en formación y capacitación de los trabajadores, previa cesión.
- Otra característica es la exigencia de una rigurosa formalidad; de un contrato escrito en las dos relaciones jurídicas que surgen del triángulo. El contrato mercantil entre la empresa de trabajo temporal y la usuaria debe hacerse por

escrito y estar sometido a un contenido que normalmente preestablece la legislación y, a su vez, debe firmarse un contrato “de trabajo” entre el trabajador y la ETT, ya sea indefinido como en el caso de Alemania, temporal como en Francia y Bélgica o como en España, donde caben las dos posibilidades.

- Quien está obligado al pago de los salarios y de la seguridad social es la ETT y no la empresa usuaria. Pero la mayoría de las legislaciones establecen que la empresa usuaria responderá subsidiariamente o solidariamente de estas obligaciones, según sea el caso.
- Por otro lado, y es donde hay mayores diferencias en la legislación, porque no hay una regla precisa, suele establecerse un principio de paridad de trato, de equiparamiento de las condiciones salariales del trabajador temporal cedido con las del trabajador contratado directamente por la empresa usuaria.
- Finalmente, se prohíbe la cesión de trabajadores para ciertas actividades riesgosas, para sustituir a trabajadores en huelga o de planta o para cederlos a otras ETTs o al sector público.

Desde el punto de vista conceptual, el fenómeno del trabajo temporal a través de las ETTs es claramente de interposición de una empresa que contrata a un trabajador para ofrecerlo a otra empresa que se beneficia de sus servicios. Pero, el problema de los conceptos, afirma Sala Franco, es que la realidad, muy a menudo, los desborda y las fronteras de esta figura de la interposición del trabajo temporal tiene difíciles distinciones con, por una parte, el fenómeno del prestamismo laboral y de la mediación típica de las agencias privadas de colocación, y por el otro extremo, linda con la figura de la subcontratación de obras y servicios como se vio en el capítulo segundo.

Todo este conflicto conceptual explica, de alguna manera, el recelo histórico de la sociedad en general al fenómeno de las ETTs en todos los países. Se recibe críticamente por los sindicatos, por la doctrina jurídica, por la legislación, por la propia sociedad e, incluso, por los propios empresarios usuarios potenciales, que no acaban de ver en qué les beneficia acudir a una ETT.

3. LOS SERVICIOS TEMPORARIOS EN CHILE³¹

En nuestro país, a pesar de que aún no existe una regulación al respecto, los servicios temporarios datan de comienzos de los años sesenta con el establecimiento de la filial chilena de "Manpower", empresa de empleo temporal norteamericana. Manpower nace en Estados Unidos después de la Segunda Guerra Mundial, abriendo un nuevo giro empresarial consistente en colocar, tanto a las personas que habían quedado desempleadas por efecto de la reconversión productiva como a los retornados de la guerra, en puestos de trabajo para los cuales fueran calificados o tuvieran aptitudes.

Manpower canalizaba la mano de obra hacia las empresas que requerían de servicios específicos, conectando oferta y demanda, y cobrándole al empleador por el "enganche" proporcionado. Más adelante, ofrece un servicio que va más allá de la mera colocación o enganche que realizaba en sus orígenes: "suministro de personal temporal", consistente -como se ha venido repitiendo a lo largo de esta investigación- en contratar a un trabajador con el objeto de ponerlo a disposición de un tercero, la empresa usuaria, para efectuar en ella una misión de duración limitada, quedando el trabajador bajo subordinación y dependencia del usuario.

Manpower llega a Chile para ofrecer servicios de suministro de personal temporal y se especializa en la colocación de personal administrativo, en concreto, de secretarías altamente calificadas, pues había una alta demanda de ellas de parte de las empresas chilenas. Para estos fines la empresa creó un instituto de formación y capacitación en secretariado. En cambio, durante este período, el 80% de las colocaciones de Manpower en el mundo eran industriales-productivas y sólo el 20% administrativas.

Durante diez años, Manpower se mantuvo como la única empresa de servicios temporarios en Chile. Recién en 1974 se instala en el país Ecco, que luego sería Adecco, empresa transnacional de capital franco-suizo, y surgen una serie de pequeñas empresas nacionales de suministro de personal con el comienzo del auge económico.

31 Ver Echeverría, M. y Uribe-Echevarría, V. (1988) "Condiciones de Trabajo en Sistema de Subcontratación", OIT.

Las ETTs tienen un comportamiento altamente sensible a los ciclos de la economía.

En la crisis económica de 1982, el 90% de las empresas que habían comenzado a operar en los últimos ocho años quebraron, manteniéndose en el mercado solamente Manpower, Ecco y Part-Time. Cinco años después de la crisis, en 1987, con la recuperación económica y en el nuevo contexto económico-social, se crean numerosas empresas de servicios temporarios, en el marco de la organización más flexible de la producción y del trabajo que las empresas establecían para competir en la apertura del país al comercio exterior.

En ese momento, la mayor parte de la demanda de suministro de trabajadores provenía de empresas extranjeras que se establecieron en Chile. Muchas de estas empresas, por política de sus casas matrices, sólo podían contratar personal en relación con sus ganancias o tenían su dotación de personal limitada desde la central, por lo que, cuando necesitaban disponer de una mayor cantidad de trabajadores, recurrían a las empresas de suministro, lo que les permitía contar con el personal adicional necesario sin registrar sus contratos frente a los controles extranjeros.

Así, mientras en 1984 existían sólo 3 empresas de este tipo (Manpower, Ecco y Part-Time), en 1986 se contaban 79, registradas e identificables con el servicio de suministro de personal; en 1998, aproximadamente 150 y en 2001, 135. AGEST estima que el suministro a través de estas empresas alcanzaría este año alrededor de 66.000 personas, de las cuales 19.400 las registran empresas pertenecientes a esta Asociación.

La tendencia en el desarrollo tradicional de este giro mostraba que, al producirse una baja en la actividad económica, las empresas usuarias despedían personal de planta o no contrataban nuevos empleados y recurrían a las ETTs para solucionar sus problemas puntuales. Si la profundidad de la crisis era mayor, no demandaban personal, ni siquiera de reemplazo, generando una disminución importante en la actividad de las ETTs, mucho mayor que la baja en la actividad económica. Con los primeros signos de reactivación, la actividad de las ETTs crecía muy por sobre el aumento la actividad económica, hasta que la situación se estabilizaba. Entonces, el precio de los servicios los fijaban las ETTs y no las empresas usuarias.

A partir de la crisis asiática -desde el año 1998- el negocio de las ETTs se ha resentido y ha cambiado notablemente. Se crearon muchas ETTs que llegaron a sumar más de 200 en octubre de 1998 y competían por precio y márgenes. Como crecía la desocupación, los servicios se ofrecieron a menor costo y con menores pagos para el personal. Las empresas usuarias vieron esto con buenos ojos porque significaba una baja en sus costos y podían enfrentar mejor los tiempos difíciles. No ha sido una situación puntual. "El mercado se acostumbró a menores precios y márgenes menores, considerando la alta desocupación". Hubo un crecimiento del giro expresado de mayores ventas, pero con menores márgenes y con costos financieros altos, lo cual llevó a que varias ETTs salieran del mercado y que las actividades se concentraran en las ETTs más grandes o con mayor respaldo. A la fecha, "los riesgos que se asumen son muy altos para los márgenes disminuidos que se cobran".

Se pueden identificar distintas figuras en relación con la forma en que han surgido las empresas de suministro de personal:

Cuadro N° 1
Formas en que se crean las empresas de suministro de personal

1. Conformación de una empresa suministradora de personal, a partir de la externalización de cargos o funciones, con los mismos trabajadores de la empresa original, generalmente, a cargo de algún ex-ejecutivo de ésta.	3. Empresas de servicios especializados que reciben demandas de suministro de personal por parte de las empresas usuarias para la operación completa del servicio.
2. Profesionales en administración de recursos humanos que ven en la posibilidad de crear su propia empresa de suministro, un buen negocio.	4. Extensión de actividades de empresas consultoras en administración de recursos humanos y de selección de personal.

Los usuarios de servicios temporarios no sólo son empresas extranjeras, sino también muchas empresas nacionales. Según la mayoría de los entrevistados, las empresas grandes (más de 200 trabajadores) y que han desarrollado una "cultura organizacional más abierta" son las que utilizan con mayor frecuencia empresas de

suministro de personal. Por otro lado, los establecimientos financieros, bancos, AFPs, empresas de seguros, y las empresas de telecomunicaciones, son las ramas de actividad que demandan mayoritariamente servicios de este tipo. Esto, sin perjuicio de que el suministro a través de otro tipo de suministradores esté presente en todas las ramas de actividad, tal como se demostró en el capítulo anterior.

Las empresas de empleo temporal en el país suministran trabajadores principalmente para ocupaciones de oficina como personal administrativo, de informática, de atención a público y auxiliar y para ocupaciones de servicios y comercio, como personal de seguridad, vendedores y promotoras (ver cuadro N° 4 “Categorías de ocupaciones suministradas” en capítulo III). En cambio, para tareas productivas, el suministro de personal a través de ETTs es menor, a diferencia de lo que ocurre con el efectuado a través de otro tipo de suministradores donde, en una alta frecuencia de casos, los trabajadores desempeñan labores productivas y extractivas, como se demostró en el capítulo anterior. Aunque se observó un aumento de la demanda de trabajadores industriales “livianos”, para tareas simples y repetitivas, generalmente en la entrada o salida de los procesos productivos, por lo cual algunas ETTs abrieron la línea de empleo industrial.

Pero otras empresas plantean que no es rentable suministrar trabajadores para tareas productivas. Esto, porque el riesgo de accidentes del trabajo aumenta, haciendo subir la tasa que paga la empresa por el conjunto de su masa laboral, lo que encarece el suministro de otros trabajadores como secretarías, cajeros, etc., que están expuestos a menores riesgos y lo hace menos atractivo para la empresa usuaria.

En general, las actividades que se suministran corresponden a cargos u oficios de baja o media calificación o de nivel técnico y se concentran en servicios generales o accesorios con respecto de las actividades centrales de las empresas usuarias, excepto en los servicios productivos en los cuales, muchas veces, se contratan para actividades centrales en periodos peak.

En relación con el nivel de especialización de las empresas, algunas prestan una gran gama de servicios: administrativos, de informática, de atención a público, auxiliares y servicios comerciales. En cambio otras empresas se especializan en

determinadas actividades. Pero también se puede observar que las empresas que prestan servicios más específicos, han diversificando sus actividades, incorporando otros servicios relacionados.

Esto tiene consecuencias en el nivel de calificación de los trabajadores: las empresas que se especializan en ciertas actividades poseen trabajadores más calificados. Las empresas que ofrecen una gran gama de servicios tienen, por esta misma razón, trabajadores de menor calificación.

Por último, se puede establecer una relación entre la forma en que han surgido las empresas de servicios temporarios y el nivel de especialización. En general, aquellas que se crean con la salida de trabajadores de la empresa original y aquellas que con anterioridad prestaban un servicio específico y que comenzaron a recibir demandas de suministro de personal, tienden a especializarse más en ciertas actividades. En el primer caso esto ocurre porque la salida de trabajadores responde a la externalización de un servicio y, en el segundo, porque son empresas que prestaban un servicio bien determinado y lo que se les demanda ahora es suministro de personal con esa formación específica. Por otro lado, las empresas que se crean explícitamente con el fin de suministrar personal como un negocio y las que se originan de la extensión de actividades de empresas consultoras en administración de recursos humanos o de selección de personal, tienden a ofrecer una variada gama de servicios.

4. LAS EMPRESAS DE SERVICIOS TEMPORARIOS BUSCAN UNA REGULACIÓN

4.1. Asociación Gremial de Empresas de Servicios Temporarios

La Asociación Gremial de Empresas de Servicios Temporarios (AGEST) se formó en el año 1996. En 2001 la AGEST agrupa a 13 empresas del rubro que en conjunto emplean a 19.400 trabajadores, en tanto el conjunto de ETTs cubriría una masa laboral de 66.000 personas. La AGEST es presidida por el Gerente General en Chile de Manpower. Las empresas asociadas fueron seleccionadas por las más grandes y antiguas en el mercado, considerando para ello su idoneidad y solvencia. Según el

Presidente de la Asociación no se quería que se identificara a empresas serias con otras incumplidoras y que, además, buscan otros propósitos.

La Asociación se crea con la finalidad principal de constituirse en un interlocutor válido frente a las autoridades gubernamentales -especialmente las del sector trabajo- y para promover una legislación que regule el funcionamiento de estas empresas en Chile, siguiendo así la experiencia europea, norteamericana y de otros países latinoamericanos como Argentina, Brasil y Colombia. En estos países las empresas se han asociado, posibilitando conversaciones con los respectivos gobiernos y el surgimiento de una legislación al respecto. En este momento, sólo Ecuador, Uruguay y Chile no cuentan con una legislación que regule esta forma de trabajo en Sudamérica.

Los principales objetivos declarados por la AGEST son:

- Promover el desarrollo y perfeccionamiento de las actividades propias del rubro, uno de cuyos aspectos más importantes es promover el desarrollo de una legislación especial para los servicios temporarios.
- Incentivar la conducta ética y moral de los asociados, tanto hacia los clientes como hacia el personal que presta los servicios. Para ello la AGEST ha creado un Reglamento Interno, que todas las empresas asociadas deben cumplir y, de lo contrario, son sancionadas. La idea, en palabras del Presidente de la AGEST, es "hacer las cosas bien para preservar nuestro rubro".
- Impulsar el desarrollo técnico de los asociados, mediante la realización de congresos, seminarios y actividades similares. Con este fin la AGEST ha participado de una serie de Congresos Latinoamericanos, en uno de los cuales Chile fue el país sede, donde se han reunido asociaciones de diversos países para analizar la actividad de los servicios temporales en sus diferentes manifestaciones, su ubicación en el entorno macroeconómico latinoamericano, su adecuación a las cambiantes circunstancias que impone la integración económica actual y para intercambiar información referida a legislaciones especiales para el sector.
- Mantener contacto con federaciones y organismos extranjeros para intercambiar conocimientos y experiencias que sean de utilidad a los asociados.

Constituirse como federación ha permitido, a las empresas asociadas a la AGEST, integrarse a un organismo mayor: la Confederación Latinoamericana de Empresas de Trabajo Temporario y Actividades Afines (CLETTYA). La Confederación fue creada en marzo de 1998 y agrupa a 7 países: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Perú y Uruguay. Esta agrupación tiene voz y voto en la OIT, por lo tanto, pertenecer a ella hace que la AGEST tenga un grado de representación en este organismo.

Los objetivos básicos de la Confederación son:

- Agrupar las asociaciones o federaciones de carácter nacional establecidas en América Latina que representen el trabajo temporal en cualquiera de sus ramas, modalidades o diversificaciones.
- Impulsar entre sus miembros y demás empresarios del trabajo temporal, el espíritu asociativo, la competencia leal y una franca y efectiva colaboración.
- Propiciar la capacitación técnica, el control de calidad, el fortalecimiento económico-financiero y el desarrollo -en general- del trabajo temporal, teniendo presente el interés del público, el de los trabajadores y el progreso de la actividad en los países integrantes de la Confederación.
- Promover estudios e investigaciones relacionados con la tercerización; contribuir para asegurar una legislación adecuada a las constantes evoluciones del sector productivo y a las variaciones de las políticas, con el fin de orientar el sector de trabajo temporal en América Latina.
- Ofrecer asesoría técnica a los organismos de integración y cooperación latinoamericanos, como también a los poderes públicos, realizando estudios, elaborando planes y programas de mejoramiento tecnológico, educativo y productivo.
- Promover la adopción de medidas tendientes a combatir o prevenir prácticas que violenten los derechos de los trabajadores y de la seguridad social.
- Defender la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo, combatiendo la discriminación por motivos de raza, color, sexo, edad, religión, opinión política, nacionalidad u origen social.

4.2. Por qué una regulación

En el país, las empresas afiliadas a la Asociación y también, otras no asociadas, están interesadas en que se regule esta forma de trabajo, con el fin de contar con un marco jurídico claro en el cual operar. Las razones que, a juicio de la AGEST, justifican una legislación especial que regule a las empresas de servicios temporarios, son las siguientes:

- La relación laboral tipificada en el Código del Trabajo está definida como una relación entre empleador y empleado. No consigna otro tipo de relación, como ocurre con la mayoría de los países, que incorporan una posible relación triangular entre empresa usuaria, trabajador y empresa de trabajo transitorio, situación que ayuda a una mejor definición de lo que realmente ocurre en el mercado laboral.
- Los trabajos temporales por cuenta de terceros, constituyen una actividad que existe dentro de la realidad actual del mercado laboral por más de 38 años en Chile, dando trabajo a más de 66.000 personas por año y que responde de mejor manera a algunas necesidades eventuales o transitorias que no pueden resolverse eficientemente dentro de las empresas.
- Se requiere disponer de una legislación especial que se adecue a esta modalidad de trabajo, evitando que las empresas del rubro queden sujetas exclusivamente al criterio de los inspectores del trabajo, ante el vacío legal que existe en este momento.
- Se debe regular esta actividad, permitiendo una adecuada protección de los trabajadores, a las empresas usuarias y a las empresas prestadoras del servicio.
- Es imperioso establecer normas aplicables a todos los actores de la actividad, evitando la intervención en el mercado laboral de personas o empresarios improvisados o informales, que desnaturalizan la actividad, perjudicando tanto a trabajadores como a usuarios. Se trata de favorecer una sana competencia, permitiendo que las empresas que cumplen con los trabajadores transitorios y las empresas usuarias, se distingan de las que no lo hacen. En este momento, cualquier empresa puede ingresar a este negocio. De hecho, operan muchas empresas (muchas de ellas personas naturales) poco solventes que, frente a cualquier eventualidad, no son capaces de responder frente a sus trabajadores y sus clientes. Además, estas empresas compiten en el mercado por costos y no

por calidad del servicio, provocando que los servicios de las empresas serias sean menos atractivos para el usuario.

- Es conveniente mantener esta alternativa de trabajo por constituir una opción para aquellas personas que recién ingresan al mercado laboral, que se encuentran cesantes, que desean reinsertarse en él o que prefieren trabajar en forma esporádica para complementarlo con otras actividades o complementar sus ingresos. También para aquellas personas que desean capacitarse en actividades emergentes y con perspectivas de trabajo inmediato.
- Es una actividad reconocida en todas partes del mundo como contribuidora del empleo, no como generadora propiamente tal, sino como dinamizadora del mercado laboral en tanto acercan a aquellos que buscan trabajo con las empresas que requieren de trabajadores y no tienen tiempo suficiente para hacer selecciones masivas.

4.3. Obstáculos de la legislación actual

En relación con la legislación laboral existente, los representantes de ETTs sostienen que ésta presenta una serie de limitaciones para el funcionamiento de las empresas de suministro de personal:

- La más importante es la definición legal de empleador y la obligación de establecer contrato con aquél con el cual se establece el vínculo de subordinación y dependencia. Al no contemplar la legislación la posibilidad de un doble empleador, se generan una serie de problemas, toda vez que una empresa usuaria de este tipo de servicios es fiscalizada.
- Una segunda limitación se refiere a que la legislación actual no facilita realizar contratos de trabajo a personas suministradas en forma temporal. Esto, debido a la existencia de la cláusula que establece que un contrato a plazo se convierte, con la segunda renovación, en indefinido. En la práctica, la necesidad de renovar el contrato de los trabajadores temporales es muy frecuente, debido a que es difícil establecer el tiempo exacto de duración del contrato apriori, por ejemplo, en el caso de reemplazos por enfermedad. Por esta razón, aunque las empresas tratan de no contratar a honorarios, se encuentran con muchos problemas cuando utilizan contratos a plazo fijo.

-
- Por otro lado, la regulación referida a la duración y distribución de la jornada de trabajo, (la cual no debe sobrepasar las 48 horas semanales³² distribuidas en un mínimo de 5 y un máximo de 6 días) constituye un problema para este tipo de servicios. Los entrevistados aseguran que estos servicios requieren de mayor flexibilidad en la duración y distribución de la jornada de trabajo, porque muchos trabajadores así lo solicitan. Son personas que gustan o requieren de un estilo de trabajo libre y flexible; del hecho de poder trabajar sólo unas horas al día, sólo unos días a la semana o sólo unos meses al año y de poder acomodar el trabajo a otras actividades como pueden ser el cuidado de los niños, las vacaciones u otro trabajo.
 - Frente a la exigencia de escriturar un contrato de trabajo, los entrevistados plantean que existen muchas personas que no están interesadas en un contrato de trabajo y que prefieren un contrato a honorarios para tener mayor liquidez. En definitiva, según los representantes de las ETTs, se trataría de una modalidad totalmente diferente de trabajo que se relaciona con el perfil del trabajador que busca este tipo de empleos.
 - Por otro lado, partiendo de la base que gran parte del suministro de personal en Chile se efectúa bajo la forma de honorarios como se verá más adelante, un trabajador que se desempeña de esta forma no tiene derecho a seguro contra accidentes del trabajo, por lo que algunas empresas de servicios temporarios han resuelto esta situación utilizando un seguro privado contra accidentes.
 - Pero también, en el caso de los trabajadores que se desempeñan con contrato de trabajo existen problemas en materia de seguro de accidentes, ya que no se sabe qué tasa de riesgo aplicar. Esto, porque la tasa de riesgo de una ETT es la propia de una empresa administrativa (0,95%), lo cual no necesariamente coincide con la tasa de riesgo del cliente. Al respecto, hay consenso entre las empresas de empleo temporal de que se debería aplicar la tasa de riesgo del cliente lo que obligaría a las empresas de servicios temporarios a tener tasas segmentadas de acuerdo con las planillas. Por ejemplo, si la empresa coloca personal en un banco aplica una tasa de 0,95%, pero si suministra trabajadores a una empresa minera le corresponde aplicar una tasa de 3,4%.

32 Hasta el año 2005, a partir del cual se hará efectiva la reducción de la jornada ordinaria de trabajo a 45 horas semanales, según Ley N° 19.759, publicada en el Diario Oficial el 5 de octubre del año 2001.

-
- Finalmente, respecto de la prevención de riesgos existen también dificultades. En relación con la obligación de tener un reglamento interno de orden y seguridad, las empresas de servicios no tienen mayores problemas. Pero, en materia de seguridad, aunque la mayoría de las ETTs poseen un experto en prevención de riesgos, no es factible -en la práctica- que el suministrador le imponga un programa de prevención a un cliente. Tampoco es viable la operación de un comité paritario de trabajadores suministrados en una empresa cliente. Es decir, en esta materia las empresas de servicios temporarios buscan ajustarse a la legislación en su forma de operar, pero ésta no calza con la particularidad del fenómeno.
 - Un punto adicional se refiere a la salud. La cotización en Fonasa del 7% del sueldo de los empleados, no da derecho a las prestaciones médicas por el corto plazo que permanecen los trabajadores en sus empleos.

Así, más que agregar pequeñas modificaciones al actual Código de Trabajo, el suministro de trabajadores, como una forma no tradicional de relaciones laborales, requiere, a juicio de los entrevistados, de una regulación propia y específica.

5. LA OFERTA Y SU ATRACTIVO

5.1. Tipos de servicios

Como se analizó anteriormente, en los países europeos y latinoamericanos, donde los servicios temporarios se encuentran regulados, las ETTs ofrecen sólo servicios de personal "temporal" y que tienen su origen en causas muy determinadas. En Chile, en cambio, las empresas de servicios temporarios suministran trabajadores tanto temporales como permanentes.

Por otro lado, las ETTs nacionales se caracterizan por ofrecer servicios relacionados que van más allá del suministro de personal propiamente tal. Esto contrasta también con lo que sucede en Europa, donde -como se planteó- la legislación establece como requisito la dedicación exclusiva de la ETT al giro. Así, además del suministro de trabajadores temporales y permanentes la mayoría de estas empresas

ofrece servicios integrales (“outsourcing”), selección de personal y otros afines. A continuación se describe en qué consisten las ofertas según la definición que las mismas empresas hacen de ellas.

a. Suministro de personal

a.1. Suministro de personal temporal: Consiste en proveer a las empresas usuarias de personal de reemplazo (para cubrir períodos de ausencia del personal por vacaciones, licencias médicas, permisos o maternidad), de refuerzo para hacer frente a períodos de mayor producción y/o ventas de las empresas (períodos “peak”) y personal para tareas o proyectos ocasionales específicos. El suministro temporal tiene una duración limitada y referida a la misión que el trabajador va a desarrollar. En general, según los entrevistados, el servicio no debería sobrepasar los 3 meses, exceptuando los casos de reemplazos por maternidad, donde puede extenderse hasta 6 meses.

a.2. Suministro de personal permanente: Provisión de personal sin limitación temporal para cumplir funciones o tareas requeridas en forma permanente dentro de las empresas usuarias. De hecho, algunas empresas entrevistadas tenían personal colocado por más de 3 años y lo que ofrecían como servicio era la “administración de la relación laboral”. Si la empresa usuaria desea contratar directamente a un trabajador suministrado, la ETT no pone ningún obstáculo ni cobro adicional. Para las empresas de servicios temporarios, más bien, es importante que esto ocurra, ya que da cuenta del buen nivel de calificación de sus trabajadores. Así esta modalidad cumple, según algunos entrevistados, una función muy importante: la de posibilitar la entrada a empresas de trabajadores que si hubieran postulado en forma directa al puesto de trabajo, no hubieran podido cumplir con los requisitos ni aprobar el proceso de selección.

b. El “outsourcing” o prestación de un servicio integral

Aquí la empresa suministradora se compromete a desarrollar una función completa para la empresa usuaria, con sus propios recursos humanos, financieros y materiales, pero bajo la forma y las condiciones que define la usuaria. Esta figura correspondería a lo que en el capítulo primero se denominó subcontratación de servicios. Los

trabajadores quedan bajo subordinación y dependencia de la empresa que presta el servicio, es decir, de su empleador, no existiendo división entre uso y administración del trabajo. Se ofrece este servicio, generalmente, para tareas que no son la actividad principal de la empresa, para funciones complementarias o generales, tales como el aseo, la alimentación, la vigilancia, etc.

En el último tiempo, se desarrolla un "outsourcing" más complejo en sus relaciones. Las empresas usuarias entregan a ETTs funciones, como por ejemplo en los servicios telefónicos, pero conservan una mayor supervisión sobre el servicio prestado por la ETT. Al mismo tiempo, no se comprometen sólo con una, sino que utilizan diferentes ETTs para ir seleccionando la que les reporta mayor calidad y beneficios.

c. La selección de personal

Este servicio contempla reclutar, evaluar y seleccionar personal para ocupar ciertos cargos en la empresa cliente, de acuerdo con el perfil definido previamente por ésta. La evaluación comprende normalmente un test psicológico, una entrevista personal y la verificación de los antecedentes comerciales, personales y laborales del trabajador. En los últimos años, las empresas usuarias ponen como requisito para aceptar trabajadores que no tengan registros en DICOM, lo cual se constituye en la actualidad en una marginación de muchas personas del acceso al empleo.

El servicio incluye también, algunas veces, evaluaciones psicológicas de postulantes o candidatos a promoción interna a pedido de las empresas clientes, elaborando los informes respectivos.

Cuadro N° 2
Tipos de servicios que ofrecen las empresas de empleo temporal

Personal temporal	Personal permanente	Servicio integral	Selección de personal	Otro	Casos
x	x	x	x		6
x	x				4
x	x	x	x	x	3
x	x		x		3
x	x		x	x	2
x		x	x		1
Total					19

Fuente: Elaboración sobre la base de encuestas y entrevistas con representantes de ETTs

El cuadro anterior muestra que el servicio más ofrecido por las empresas de empleo temporal era el suministro de personal temporal, y todas las empresas encuestadas o entrevistadas proporcionan este servicio. En segundo lugar, el suministro de trabajadores permanentes, que se ofrecía en 18 de los 19 casos analizados.

La gerente general de una empresa transnacional, que se desempeñó durante su carrera profesional como gerente de recursos humanos de un importante banco nacional se asoció, en el año 1992, con la empresa de empleo temporal norteamericana, para constituir una asociación chileno-norteamericana, con el fin de prestar un servicio específico al banco: el manejo integral de las oficinas de pago de pensiones a lo largo de todo el país. Para el desarrollo del servicio, la agencia utiliza sucursales del banco, pero posee su propio personal (jefes, cajeros, guardias, etc.) y herramientas de trabajo. El personal es dirigido y supervisado por la empresa de empleo temporal, es decir, es un servicio externalizado integral.

La selección de personal es otra oferta frecuente, en 15 de los 19 casos. A la vez, en la mitad de los casos analizados se ofrece un servicio integral. Pero, es necesario señalar que aunque el "outsourcing" es definido por las empresas como subcontratación de servicios, es decir, como externalización de un servicio integral, en la práctica

existen gamas que van desde el outsourcing puro hasta el outsourcing con supervisión y cierto control de la empresa usuaria sobre el servicio y los trabajadores, como es la tendencia actual.

Así, dependiendo del caso, se dan estructuras de supervisión de la usuaria intermedias, fuertes, débiles o no existen. Una estructura de supervisión fuerte de parte del cliente, generalmente, se debe a que la empresa está probando este tipo de servicios y no se aventura a externalizarlo completamente. Pero, en general, ésta tiende a desaparecer en la medida en que las empresas usuarias van adquiriendo confianza en el servicio prestado.

Por último, algunas empresas hacen también otras ofertas relacionadas: sólo reclutamiento, evaluación psicológica, evaluación sicotécnica, capacitación de personal, consultoría en recursos humanos y "outplacement" (acomodar los despidos). Una de las empresas ofrece otro servicio relacionado que consiste en detectar necesidades o carencias de capacitación del personal de una empresa y proponer en qué, cómo y dónde realizar la capacitación.

Si se observa el cuadro en forma horizontal, lo más frecuente es que las empresas ofrezcan servicios de personal temporal, permanente, outsourcing y selección de personal, es decir, todos los servicios anteriormente descritos. En segundo lugar están las empresas que ofrecen sólo servicios de suministro de personal, temporal y permanente. También con una alta frecuencia se encuentran aquellas que desarrollan las 4 formas de servicios y además otro. Con la misma frecuencia se encuentran las empresas que ofrecen todos los servicios exceptuando el servicio integral. Por último, la empresa chileno-norteamericana antes citada ofrece todos los servicios, excepto el suministro de trabajadores permanentes.

Referente al precio de los servicios, en el suministro de personal temporal se determina por hora trabajada, mientras en el suministro de personal permanente el costo es mensual y depende de la actividad. Del valor neto/hora o neto/mensual que pagan las empresas usuarias, un 70% es para el trabajador prestador del servicio y el restante 30% corresponde a la cifra de negocio o margen de utilidad de la empresa de empleo temporal. En el caso del outsourcing, el detalle y costo del servicio se establece

en cada caso en conjunto con la empresa cliente. Para el servicio de selección de personal existe una tarifa por el proceso.

Algunos representantes de empresas suministradoras creen que mientras más cercanas a las remuneraciones de mercado sean las de su personal, mejores ventajas representa para la empresa cliente, y para ellos mismos, y sirve, fundamentalmente, como elemento motivador para el trabajador.

En este mismo sentido, una empresa internacional que se encuentra en nuestro país no trabaja con clientes que buscan, por medio de este servicio, reducir costos laborales, ya que para ello habría que pagarle muy poco a los trabajadores, no pudiéndose contar con personal bien calificado.

Pero otras empresas afirman que los trabajadores que ellos proporcionan ganan menos que un trabajador contratado directamente por la empresa para la misma actividad, ya que éstos últimos reciben un sueldo de acuerdo con una escala de remuneración interna. Lo anterior, sin considerar que el personal propio, además, tiene derecho a beneficios internos, con lo cual la diferencia de ingresos entre ambos tipos de trabajadores se incrementa aún más. Esto es así también porque, como se verá en la sección siguiente, muchos trabajadores suministrados prestan servicios a honorarios, lo que implica que las cotizaciones previsionales no son de cargo del empleador. Además, las empresas usuarias privilegian el menor costo del suministro, por lo tanto, llaman a licitación cuando requieren este servicio, haciendo que las empresas de servicios temporarios compitan por costos en el mercado.

5.2. Ventajas para las usuarias

Distintas razones hacen que las empresas usuarias recurran a los servicios que ofrecen las empresas de empleo temporal. El cuadro siguiente resume brevemente las principales ventajas o atractivos que cada uno de los servicios presenta para el usuario, a juicio de los representantes de empresas de empleo temporal.

Cuadro N° 3

Ventajas de los diferentes tipos de servicios para las empresas usuarias

Tipos de servicios	Ventajas para las empresas usuarias
• Suministro de personal temporal	• Permite a la empresa usuaria disponer de personal de reemplazo, adicional o específico en forma eficiente; ahorrándose el tiempo y costo del proceso de búsqueda, evaluación, selección, la capacitación y la administración de la relación laboral. • Permite a la empresa usuaria prescindir de los servicios del trabajador, en el momento que lo desee, sin hacerse cargo del término de la relación laboral y, por ende, del pago de indemnizaciones. Además, muchas veces, la ETT se encarga de proporcionarle un nuevo trabajador para la tarea.
• Suministro de personal permanente	• Disponer de mayor flexibilidad de operación en la medida que posibilita disminuir el costo laboral fijo transformándolo en costo variable, es decir, la empresa puede prescindir de los servicios del trabajador sin hacerse cargo del término de la relación laboral, esto es, sin pagar las indemnizaciones. Así, puede adecuar el número de trabajadores a las cambiantes necesidades de producción o ventas de la empresa. • Permite a las empresas concentrarse en su giro específico sin distraer recursos ni competencias, al convertir la administración de la relación laboral en un servicio que puede separarse del uso mismo del trabajo. • Permite a la empresa reducir costos laborales, ya que estos trabajadores, en general, reciben una remuneración inferior a la de los de planta, no tienen derecho a beneficios internos y -como se planteó- la empresa puede prescindir de sus servicios sin pagar las indemnizaciones. • Al pagarse por horas efectivamente trabajadas, el rendimiento del personal es más alto. La productividad del trabajador es también mayor, ya que éste se esfuerza más por la posibilidad de que lo contraten directamente. • Los trabajadores así contratados no pueden formar parte del sindicato de la empresa usuaria, con lo cual disminuye el poder de éste. Además, la presencia de trabajadores suministrados en las empresas usuarias permite negociar mejor con el sindicato. • Evita el aumento de la tasa de riesgo por accidentes del trabajo.
• Outsourcing	• Permite a la empresa usuaria concentrarse en las tareas propias de su actividad o giro, dejando a un tercero el desarrollo de tareas anexas o secundarias y lograr así un mayor nivel de eficiencia.
• Selección de personal	• Permite a la empresa usuaria deshacerse de una función completa, la del reclutamiento, evaluación y selección de personal, dejándola en manos de un tercero especialista en ello.

5.3. Trayectoria y tendencias

La información recogida en las entrevistas realizadas permite referirse a la trayectoria y tendencias con respecto de los tipos de servicios. En sus inicios, las empresas comenzaron sus actividades ofreciendo básicamente servicios temporales. Por el contrario, en la actualidad, el suministro de personal permanente es el servicio más frecuentemente prestado, considerando la cantidad de trabajadores colocados.

Esta tendencia es válida tanto para las empresas de empleo temporal nacionales como para las internacionales, ya que estas últimas -aunque en un principio concebían el servicio permanente como una excepción- han incursionado en él gracias a las facilidades de hecho que encuentran en el país y por la competencia que les hacen en esta materia los suministradores nacionales.

Se advierte también una tendencia hacia el desarrollo del "outsourcing", con la variación de un mayor control de parte de las usuarias respecto del servicio prestado.

Las otras fuentes de información utilizadas en el estudio confirman, por un lado, esta trayectoria y tendencias, pero señalan también que las ETTs se encuentran permanentemente explorando nuevos servicios y figuras en la administración de personal que ofertan.

6. TIPOS DE CONTRATO EN LA RELACIÓN LABORAL

Como se ha venido planteando, en el suministro de personal es el suministrador -la empresa de empleo temporal en este caso- quien contrata al trabajador con el objeto de ponerlo a disposición de un tercero, la empresa usuaria, para que efectúe en ella una misión de duración limitada o indefinida. Como muestra el cuadro siguiente, para formalizar la relación laboral con el trabajador, las empresas de servicios temporarios analizadas utilizan distintos tipos de contratos, tanto laborales como civiles (de prestación de servicios o "a honorarios").

Cuadro N° 4
Tipos de contratos

Contrato Civil	Contrato de trabajo			Casos
"A Honorarios"	Indefinido	De trabajo A plazo fijo	Por obra, faena o servicio	
x	x	x		6
x	x	x	x	5
x	x			3
	x	x	x	1
x				1
	x	x		1
		x	x	1
Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	1
Total				19

Fuente: Elaboración sobre la base de encuestas y entrevistas con representantes de ETTs

Como se observa, el contrato indefinido se utiliza por el mayor número de empresas para formalizar la relación laboral con el trabajador. En segundo lugar, las empresas que emplean contratos a honorarios; 16 de las 19 empresas entrevistadas declaran utilizarlos.

El análisis efectuado en el capítulo anterior confirma estos datos, ya que -como se vio- los únicos casos de suministro de personal en los cuales los trabajadores se desempeñaban a honorarios correspondían a situaciones en las que el suministrador era una empresa de empleo temporal.

Por otro lado, sólo tres empresas afirman no utilizar contratos a honorarios. Una de ellas no es propiamente una empresa de servicios temporarios, sino que se dedica al diseño e instalación de sistemas computacionales específicamente concebidos para satisfacer las necesidades del cliente, pero que durante el desempeño de su actividad comenzó a ser demandada también para suministrar personal especialista en informática para la operación de estos complejos sistemas. Esta es una figura típica en relación con la forma en que varias empresas incorporan a sus actividades el suministro de personal. Otra, es una empresa que señala que no utiliza honorarios, porque las empresas clientes así se lo solicitan y porque forma parte de las cláusulas de sus contratos con las empresas usuarias.

En tercer lugar, se encuentran los contratos a plazo fijo y, por último, los utilizados por una cantidad menor de empresas son por obra, faena o servicio.

Por otro lado, es interesante notar que, partiendo del discurso de las empresas de empleo temporal, existe una relación entre el tipo de contrato utilizado y la duración del servicio de suministro prestado. En general, ellas plantean que los contratos a honorarios se establecen cuando el servicio es temporal y por plazos muy breves de tiempo. De hecho, una de las empresas encuestadas asegura que sólo utiliza contratos a honorarios para plazos inferiores a 10 días; otra, incluso, sólo cuando la contratación tiene una duración inferior a una semana. Y otra asegura, que sólo el personal que presta servicios de uno a 3 días en una empresa cliente emite una boleta de honorarios y si el servicio se extiende más allá de ese lapso de tiempo se le escritura un contrato de trabajo.

Los contratos a plazo fijo se escrituran cuando el suministro es temporal, pero por un plazo superior a 15 días y hasta 3 meses. Cuando el servicio de suministro de personal es permanente, la relación laboral con los trabajadores se establece a través de un contrato de trabajo indefinido.

A pesar de que en el discurso las empresas de empleo temporal plantean que en el caso del suministro de personal temporal de plazos superiores a 15 días y permanente, la relación laboral se formaliza siempre a través de un contrato de trabajo, en la práctica se utilizan mucho los contratos a honorarios, sobre todo, en las situaciones temporales.

Por ejemplo, para servicios temporales de periodos superiores a 15 días, aunque -como muestra el cuadro- varias empresas utilizan los contratos a plazo fijo, lo hacen en menor proporción que los honorarios, ya que según algunos entrevistados, no es conveniente para la empresa contratar de esta forma, por dos razones:

a) Porque si el usuario no queda conforme con el desempeño del trabajador, puede devolverlo a la empresa cedente. En tal caso, esta última tiene que pagar la indemnización equivalente a los sueldos de todo el tiempo por el que fue contratado si lo tuviera que despedir por no lograr colocarlo en otro puesto de trabajo.

b) O, porque legalmente un contrato a plazo se convierte, con la segunda renovación, en indefinido. En la práctica la necesidad de renovar el contrato de los trabajadores temporales es muy frecuente, debido a que es difícil establecer el tiempo exacto de duración del contrato, por ejemplo, en el caso de reemplazos por enfermedad.

Por otro lado, en el suministro permanente es posible identificar personas trabajando por varios años a honorarios. De hecho, en el encuentro el representante de una de las empresas planteó que “el contrato que utilizan las empresas de empleo temporal es por definición a honorarios” y estimaba que los servicios temporarios en Chile se realizan en un 90% a honorarios. Salvo en servicios clásicos como el aseo, la seguridad, etc., donde generalmente se establece un contrato de trabajo.

A pesar del evidente predominio del contrato de prestación de servicios personales, se percibe una tendencia o voluntad de “laboralizar” la relación entre el trabajador y la empresa de servicios temporarios. Existe la percepción generalizada de los representantes de ETTs que los honorarios son una forma no perdurable ni deseable, por lo cual el suministro de trabajadores tenderá a realizarse cada vez más a través de un contrato de trabajo. La diferencia no es sólo formal: en el primer caso, aunque existe relación laboral, ésta debe probarse para que le sea aplicable la legislación laboral; en el segundo, la relación se rige en todos sus aspectos por la legislación del trabajo.

7. ¿LA ETT O LA USUARIA?

7.1. Funciones y responsabilidades laborales

Como muestra el cuadro siguiente, a diferencia de otro tipo de suministradores, la gran mayoría de las empresas de empleo temporal cumplen siempre las funciones de reclutamiento y selección del personal. Y esto es así, porque ambas funciones son estratégicas en el negocio de los servicios temporarios. Es decir, gran parte del servicio consiste en la capacidad de proporcionar un trabajador idóneo, según un perfil previamente definido por la empresa usuaria, para el desempeño de un cargo específico para el cual fue requerido, y de una forma eficiente en términos de costo y tiempo.

Cuadro N° 5
Reclutamiento y selección del personal suministrado

Quién recluta	Quién selecciona	Casos
ETT	ETT	15
ETT o usuaria	ETT o usuaria	2
Sin dato	Sin dato	2
Total		19

Fuente: Elaboración sobre la base de encuestas y entrevistas con representantes de ETTs

Por otro lado, dos empresas señalaron que también, algunas veces, es la empresa usuaria la que recluta y/o selecciona al personal. Ocurre, en ocasiones, que una empresa capta a un trabajador para un determinado puesto, lo pone a prueba durante unos días y luego, si desea que continúe prestando sus servicios, pide a una empresa de empleo temporal que lo contrate. Y, por último, se dan situaciones en las que la suministradora recluta, proporciona una terna de trabajadores y, finalmente, es la empresa usuaria la que selecciona a uno de ellos y lo asigna a la empresa de servicios para que lo contrate.

En general, el reclutamiento se lleva a cabo por distintas vías: las personas llegan espontáneamente a inscribirse a las empresas de empleo temporal y se publican avisos en los periódicos. En lugares alejados se recurre a institutos de capacitación, juntas de vecinos, organizaciones comunitarias, etc.

Según los representantes de las ETTs las personas que se ofrecen y emplean a través de empresas de suministro de trabajo, tienen un perfil particular. En general, predominan las mujeres y los jóvenes que, por variadas razones, requieren de flexibilidad en su trabajo y las personas que gustan de trabajar en forma temporal, que no muestran mayor interés en un contrato permanente.

Por ejemplo: mujeres que buscan compatibilizar el trabajo con las tareas del hogar y la crianza de los hijos; mujeres jóvenes que no son contratadas directamente por la eventualidad de un embarazo; jóvenes que buscan experiencia para acceder a un trabajo estable o que ven la inserción temporal como una oportunidad para quedarse

en la empresa usuaria; jóvenes estudiantes que necesitan pagar sus estudios y/o disponer de algún ingreso y que requieren de flexibilidad en el horario de trabajo.

Estas empresas permiten también la reinserción laboral de adultos de mediana edad desplazados de sus ocupaciones anteriores y que no encuentran un empleo permanente satisfactorio, de “malos” trabajadores que no duran mucho tiempo en los empleos que consiguen y de personas que se encuentran desempleadas por un largo período.

Para la selección del personal, la mayoría de las empresas de empleo temporal poseen un departamento especializado y estratégico en su estructura. Los candidatos son sometidos a un riguroso proceso de evaluación que consta de la aplicación de tests psicológicos y técnicos, de una entrevista individual y del análisis de informes comerciales. Las empresas de servicios temporales poseen un banco de datos con las fichas de trabajadores ya evaluados, clasificados según habilidades y competencias, disponibles para ser colocados en alguna empresa que requiera de sus servicios.

El tamaño de la base varía dependiendo de la empresa; algunas poseen 3000 trabajadores registrados y otras cuentan sólo con 500. Estos trabajadores pueden estar en las bases de datos de otras empresas de servicios temporarios. No se les exige exclusividad, porque no se les garantiza un empleo. La relación laboral entre la empresa de servicios temporarios y sus trabajadores existe sólo mientras los trabajadores estén colocados.

Cuadro N° 6
Entrenamiento y capacitación

Quién la otorga	Casos
ETT	8
Usuaria	5
Ambas	3
Sin dato	3
Total	19

Fuente: Elaboración sobre la base de encuestas y entrevistas con representantes de ETTs.

Como se muestra en el cuadro anterior, algunas empresas de servicios temporarios imparten algún tipo de capacitación. De hecho, una de las empresas líderes posee una escuela de formación para su personal, el cual es muy demandado en el mercado debido a su buen nivel de calificación. Además, una de las empresas con mayor cantidad de trabajadores colocados imparte capacitación haciendo uso de la franquicia que establece la ley en el mecanismo de capacitación del SENCE. Otra empresa internacional ofrece capacitación en técnicas de oficina, atención de público y manejo de programas computacionales. Y, una empresa nacional más pequeña da capacitación en computación.

Pero, por otro lado, varias empresas de servicios temporarios no imparten ningún tipo de capacitación, seleccionan trabajadores ya capacitados o dejan que sea la empresa usuaria la que la otorgue. Esto, aun cuando muchas declaran su interés en crear escuelas o institutos de formación y capacitación para las actividades más demandadas, con el fin de poder ofrecer servicios más calificados y con valor agregado. Esto resulta clave para reivindicar y justificar el servicio, en la medida que responde a la necesidad del mercado laboral de contar, cada vez, con trabajadores más calificados, y es necesario para marcar la diferencia entre empresas. De hecho, es uno de los requisitos mínimos que establece la legislación comparada para la operación de las ETTs. En este mismo sentido, una de las conclusiones más importantes del segundo congreso latinoamericano de empresas de servicios temporarios (Brasil 1996), en el cual participó la AGEST, fue que las ETTs deben mejorar la calidad del servicio a través de la calificación del recurso humano que proporcionan, si quieren constituir una verdadera oferta.

Cuadro N° 7
Remuneraciones y previsión social

Determina el monto de la remuneración	Paga la remuneración	Realiza los descuentos previsionales	Paga el seguro de accidentes del trabajo	Casos
ETT	ETT	ETT	ETT	10
Depende	ETT	ETT	ETT	7
ETT	ETT	No corresponde	ETT	1
Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	1
Total				19

Fuente: Elaboración sobre la base de encuestas y entrevistas con representantes de ETTs

En todos los casos analizados es la empresa suministradora la que se hace cargo de los aspectos de la relación laboral referidos a las condiciones sociales de trabajo, es decir, del pago de las remuneraciones, de las cotizaciones previsionales, del seguro contra accidentes y enfermedades profesionales y, por información proveniente de las entrevistas, es posible afirmar que también de las vacaciones y de las indemnizaciones por despido. El único caso en el cual la suministradora no realiza los descuentos previsionales es el de una empresa que sólo suministra trabajadores a honorarios, por lo que no corresponde realizarlos.

Es necesario hacer notar que nos estamos refiriendo a la “función” de pago, ya que la suministradora, finalmente, cobra a la usuaria un precio por el servicio completo, que incluye todos estos aspectos. Así, por ejemplo, en el caso de las indemnizaciones por despido existen, por un lado, suministradoras que cobran un porcentaje mensual a la usuaria por previsión de indemnización y, por otro, hay algunas que llegado el momento de despedir a un trabajador le cobran a la empresa usuaria la indemnización correspondiente y realizan el pago efectivo. En definitiva, es la empresa usuaria la que paga la indemnización. Pero, cuando el trabajador presta servicios a honorarios -como ocurre en gran parte del suministro efectuado a través de ETTs en el país- no tiene derecho a indemnización, lo que, como se analizó anteriormente, constituye una de las principales ventajas para la utilización de este tipo de servicios por las usuarias.

Respecto de quién determina el monto de la remuneración, el resultado es más variable. En general, lo hace la suministradora, cuando los servicios son temporales, existiendo un cobro o tarifa prefijada por hora trabajada, que depende de la función que desempeña el trabajador. Pero, generalmente, cuando los servicios son permanentes es la empresa usuaria quien fija el monto de la remuneración que recibe el trabajador.

7.2. Condiciones sociales y materiales de trabajo

En relación con los beneficios tales como ropa de trabajo, colación, locomoción, bono de vacaciones, bono de Navidad y Fiestas Patrias, gratificación no legal, etc., el pago corre, en prácticamente la totalidad de los casos, por cuenta de la empresa de empleo temporal; con excepción de un caso, en que lo hace la empresa usuaria. Aunque hay que señalar que, finalmente, la empresa de servicios temporarios factura a la usuaria por el servicio completo, incluidos los beneficios.

Cuadro N° 8
Beneficios

Quién los determina	Quién los paga	Casos
Depende del contrato	ETT	8
ETT	ETT	7
Usuaría	ETT	1
Usuaría	Usuaría	1
Sin dato	Sin dato	2
Total		19

Fuente: Elaboración sobre la base de encuestas y entrevistas con representantes de ETTs

Por otro lado, en la generalidad de los casos, quién determina el tipo de beneficio y su monto, puede ser tanto la suministradora como la usuaria y depende de lo que se haya acordado en el contrato de prestación de servicios entre ambas. Aunque es posible observar una significativa frecuencia de casos en los cuales la suministradora determina los beneficios que recibirán sus trabajadores. Por último, existen 2 casos en que es siempre la usuaria la que decide qué beneficios van a recibir los trabajadores suministrados.

Cuadro N° 9
Condiciones materiales de trabajo

Quién se preocupa	Casos
ETT	14
Ambas	3
Sin dato	2
Total	19

Fuente: Elaboración sobre la base de encuestas y entrevistas con representantes de ETTs

En el capítulo anterior se mostró que, en la gran mayoría de las situaciones de suministro analizadas, es la empresa usuaria la que se encarga de las condiciones materiales de trabajo de los suministrados, pero -como muestra el cuadro anterior- en la mayor frecuencia de casos, las empresas de empleo temporal declaran que las condiciones materiales de trabajo son evaluadas por ellas.

De hecho, algunas empresas señalan que realizan una inspección previa de la calidad de las condiciones de trabajo en la empresa usuaria y se hacen responsables también de la prevención de los accidentes que puedan ocurrir en el trabajo, para lo cual 3 de las entrevistadas poseen comités paritarios y la gran mayoría cuenta con un experto en prevención de riesgos. Es necesario tener en cuenta, como se planteó en la sección sobre los problemas de la legislación actual para el funcionamiento de estas empresas, que si bien la mayoría posee expertos en prevención de riesgos, en la práctica es poco viable que dicho experto pueda implementar un plan de prevención y seguridad en una empresa usuaria. Asimismo, resulta poco congruente que un comité paritario de higiene y seguridad tome decisiones sobre condiciones de trabajo de un lugar físico ajeno y, muchas veces, desconocido.

En relación con los elementos de protección personal, depende del contrato que se establezca con la empresa usuaria, quién los proporciona. Finalmente, respecto del derecho a sala cuna, algunas empresas de servicios temporarios tienen contrato con una sala cuna a la cual las trabajadoras pueden enviar a sus hijos, otras le otorgan el equivalente monetario para que ésta elija la sala cuna que más le conviene. En general, la empresa usuaria no se hace cargo de este aspecto de la relación laboral, ya que justamente los servicios temporarios son utilizados, entre otras razones, con el fin de evitar dicha responsabilidad.

7.3. Dirección y control del trabajo

Cuando el suministro de personal se efectúa a través de empresas de servicios temporarios, al igual que en los otros casos de suministro analizados en el capítulo anterior, los trabajadores se desempeñan en dependencias de la empresa usuaria y el lugar específico de trabajo es determinado en la gran mayoría de los casos por esta última. También es generalmente la empresa usuaria la que proporciona los útiles y herramientas, como muestra el cuadro siguiente.

Cuadro N° 10
Útiles y herramientas de trabajo

Quién los proporciona	Casos
Usuaría	8
Depende del contrato interempresas	4
ETT	3
Ambas	1
Sin dato	3
Total	19

Fuente: Elaboración sobre la base de encuestas y entrevistas con representantes de ETTs

El próximo cuadro muestra que en la mayor frecuencia de casos es la empresa usuaria quien determina la jornada de trabajo según sus necesidades. El único requerimiento que hacen las empresas de servicios temporarios es el legal, es decir, que la jornada no supere las 48 horas semanales distribuidas en un mínimo de 5 y en un máximo de 6 días. Las horas extraordinarias se pagan con un 50% de recargo y depende del contrato que se haya establecido entre la empresa usuaria y la suministradora quién se hace cargo de ese pago. Por otro lado, es también en la mayoría de los casos la empresa usuaria la que controla la asistencia y el cumplimiento de dicha jornada por los trabajadores.

Cuadro N° 11
Jornada de trabajo

Quién la determina	Casos	Quién la controla	Casos
Usuaría	10	Usuaría	8
Ambas	3	Ambas	5
ETT	2	ETT	2
Sin dato	4	Sin dato	4
Total	19	Total	19

Fuente: Elaboración sobre la base de encuestas y entrevistas con representantes de ETTs

Además, la empresa cliente, en la mayoría de los casos, dirige el trabajo y controla y supervisa el desempeño de los trabajadores suministrados. Pero, cuando las empresas de suministro colocan un número de trabajadores superior a 10, normalmente ponen un supervisor, quien hace las veces de intermediario entre la empresa usuaria y los trabajadores y se preocupa de los problemas que puedan ir surgiendo. Esto, sin perjuicio de que la empresa cliente controle y supervise directamente el trabajo de los suministrados, que se encuentran bajo su subordinación y dependencia.

Cuadro N° 12
Dirección y supervisión del trabajo

Quién lo dirige y supervisa	Casos
Usuaría	11
Ambas	6
ETT	1
Sin dato	1
Total	19

Fuente: Elaboración sobre la base de encuestas y entrevistas con representantes de ETTs

En general, según la percepción de los entrevistados, no surgen conflictos de esta relación triangular, ya que las funciones y responsabilidades de cada cual quedan bien estipuladas y definidas en los respectivos contratos de trabajo y de prestación de servicios entre ambas empresas. Pero, las condiciones materiales de trabajo y los accidentes que puedan ocurrir en el trabajo constituyen un área más ambigua. Frente a esto, la Asociación Gremial de Empresas de Servicios Temporarios ha establecido un convenio respecto de la prevención de riesgos de accidentes del trabajo con la Asociación Chilena de Seguridad.

Cuadro N° 13
Responsabilidades frente a los trabajadores

Empresa de Suministro		Depende del Contrato entre ambas Empresas		Empresa Usaria
Siempre	A veces	Condiciónes sociales de trabajo	Condiciónes materiales de trabajo	Siempre
• Pago de remuneraciones • Pago de cotizaciones previsionales • Pago del seguro de accidentes y enfermedades ocupacionales • Pago de vacaciones • Pago de indemnizaciones por despido	• Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad • Experto en prevención de riesgos • Programa de Prevención de Riesgos • Comités paritarios de seguridad e higiene	• Pago horas extraordinarias • Determinación del monto de la remuneración	• Útiles y herramientas de trabajo • Elementos de Protección Personal • Sala cuna • Beneficios: - Ropa de trabajo - Colación - Locomoción - Bono de vacaciones - Bono de Navidad - Bono de Fiestas Patrias - Gratificación no legal - etc.	• Determinación lugar de trabajo • Determinación y control jornada de trabajo • Dirección y supervisión del trabajo
Condiciónes sociales de trabajo				
• Supervisor intermediario				

8. SÍNTESIS

El fenómeno de las empresas de trabajo temporal (ETTs) es de gran actualidad y se encuentra ya institucionalizado en la mayoría de los países de Europa (a partir de la Segunda Guerra Mundial), Estados Unidos y algunos países latinoamericanos. En este contexto internacional, existe una diferencia entre empresas de trabajo temporal y prestamistas de mano de obra, pese a su carácter triangular en ambos casos; en tanto, las primeras suministran trabajadores a múltiples clientes en un régimen de mercado libre y están llamadas a cumplir con una legislación que busca evitar la precarización de las condiciones laborales de los trabajadores suministrados.

En nuestro país, los servicios temporarios datan de comienzos de los años sesenta, con el establecimiento de la filial chilena de Manpower, empresa de empleo temporal norteamericana. En el año 2001, existen aproximadamente 135 empresas que prestan estos servicios. Algunas de ellas trabajan para un cliente exclusivo y no ofrecen sus servicios públicamente, por lo tanto, la AGEST no tiene de ellas un registro exacto. Esta Asociación estima que el suministro a través de ETTs en Chile comprende una masa laboral de más de 66.000 personas, de los cuales la AGEST registra 19.400.

Respecto del tamaño y rama de actividad de las empresas usuarias, se observa que las empresas grandes y que han desarrollado una “cultura organizacional más abierta” utilizan con mayor frecuencia estos servicios. Por otro lado, son los establecimientos financieros y las empresas de telecomunicaciones las que los demandan en forma mayoritaria.

Las ETTs ofrecen, principalmente, personal de oficina con un nivel medio o bajo de calificación. Para tareas productivas, el suministro a través de ellas es más reciente y menor que el efectuado a través de otro tipo de suministradores. En los últimos años, profesionales mayores de 45 años, de alta calificación, buscan también a través de esta forma de empleo un modo de reinsertarse en el trabajo, cuando han sido desplazados por las empresas.

Respecto del nivel de especialización de las empresas, algunas prestan una gran gama de servicios, y otras son más especializadas, aun cuando han ido diversificando

sus actividades. Esto tiene consecuencias en el nivel de calificación de los trabajadores: a mayor especialización de la empresa, mayor es la calificación del personal que ofrece y viceversa.

Por otro lado, el suministro ofrecido por las ETTs se concentran en servicios generales o accesorios con respecto a las actividades centrales de las empresas usuarias, excepto en los servicios productivos, donde se contratan para actividades centrales en periodos peak, y en el caso de los profesionales mayores.

En general, predominan las mujeres y los jóvenes que, por variadas razones, requieren de flexibilidad en su trabajo y que prefieren trabajar en forma temporal. Como se ha señalado, estas empresas permitirían también la reinserción laboral de adultos de mediana edad desplazados de sus ocupaciones, de "malos" trabajadores y de personas que se encuentran desempleadas por un período largo.

En 1996, se creó la Asociación Gremial de Empresas de Servicios Temporarios (AGEST), con la finalidad de promover una legislación que regule el funcionamiento de estas empresas en Chile, en tanto, la legislación laboral existente tiene, como se ha enunciado, las limitaciones que ellos advierten para operar.

En relación con la trayectoria y tendencias de los tipos de servicios, se puede establecer que, en sus inicios, las empresas ofrecieron servicios temporales y en la actualidad, el suministro de personal permanente es lo más frecuente, posiblemente por las numerosas ventajas que proporciona a las usuarias.

Respecto de la relación laboral con el trabajador, las empresas de servicios temporarios analizadas utilizan preferentemente convenios "a honorarios", lo que contrasta con lo que ocurre en los países en que existe regulación, pues una de las exigencias mínimas es la escrituración de un contrato laboral con el trabajador.

Sobre las funciones, obligaciones y responsabilidades del empleador, a diferencia de otro tipo de suministradores, la gran mayoría de las ETTs recluta y selecciona el personal. Y esto es así, porque ambas funciones son estratégicas en el negocio de los servicios temporarios. Es decir, gran parte del servicio consiste en la capacidad de

proporcionar un trabajador idóneo, según un perfil previamente definido por la empresa usuaria, para el desempeño de un cargo específico y de manera eficiente. Por lo tanto, como se ha señalado, las ETTs agregan “valor” en esta materia al simple hecho de poner trabajadores a disposición de un tercero.

A diferencia de otro tipo de suministradores, un significativo número de ETTs imparte algún tipo de capacitación y las que no lo hacen declaran su interés en poder ofrecer servicios más calificados. Esto resulta clave para reivindicar y justificar el negocio, en la medida en que responde a la necesidad del mercado laboral de contar, cada vez, con trabajadores más calificados, y marca diferencias entre empresas.

En todos los casos analizados es la empresa suministradora la que se hace cargo de los aspectos de la relación laboral referidos a las condiciones sociales de trabajo, es decir, del pago de las remuneraciones, de las cotizaciones previsionales, del seguro contra accidentes y enfermedades profesionales, de las vacaciones y de las indemnizaciones por despido. Esto pone de manifiesto que, cuando el suministro es efectuado a través de ETTs, efectivamente el servicio incluye la administración de la relación laboral, lo que -como se demostró- no siempre es válido en el caso de otro tipo de suministradores. Por lo tanto, las ETTs se constituyen efectivamente en el “empleador formal”.

Sobre las remuneraciones, es la suministradora la que determina el monto, cuando los servicios son temporales, existiendo un cobro o tarifa prefijada por hora trabajada, que depende de la función que desempeña el trabajador. Pero cuando los servicios son permanentes, es la empresa usuaria la que lo establece. Esto evidencia que en el caso de los servicios temporales, la ETTs tienen una autonomía mayor respecto de la usuaria que cuando suministran trabajadores en forma permanente.

Los beneficios tales como ropa de trabajo, colación, locomoción, bono de vacaciones, de Navidad y Fiestas Patrias, gratificación no legal, corren en prácticamente la totalidad de los casos por cuenta de la ETT y, quien determina el tipo de beneficio y su monto, puede ser tanto la suministradora como la usuaria, dependiendo de lo que se haya acordado en el contrato de prestación de servicios.

A diferencia de otro tipo de suministradores, las empresas de empleo temporal afirman que las condiciones materiales de trabajo en las que prestan servicios sus trabajadores son evaluadas por ellas. De hecho, algunas señalan que realizan una inspección previa de la calidad de las condiciones de trabajo en la empresa usuaria y se hacen responsables también de la prevención de los accidentes que puedan ocurrir en el trabajo. Pero es necesario tener en cuenta que, si bien la mayoría posee expertos en prevención de riesgos, en la práctica es poco viable que dicho experto pueda implementar un plan de prevención y seguridad en una empresa usuaria. Asimismo, resulta poco congruente que un comité paritario de higiene y seguridad tome decisiones sobre condiciones de trabajo de un lugar físico ajeno.

Por último, en relación con algunos indicadores de subordinación y dependencia, en general, es la empresa usuaria la que determina la jornada de trabajo y la que controla su cumplimiento. Además, la empresa cliente, en la mayoría de los casos, dirige el trabajo y supervisa el desempeño de los trabajadores suministrados. Puede afirmarse así que, también cuando el suministro se efectúa a través de empresas de empleo temporal, la "relación laboral real" se establece entre trabajador y usuario y no entre éste y la ETT.

9. LA FIGURA JURÍDICA QUE FALTA

9.1 El suministro y el derecho del trabajo: una relación problemática

En el año 2000, fruto del ejercicio de una acción colectiva, un grupo de trabajadores logró que un Tribunal Distrital de Estados Unidos declarara que su calificación como personal externo de una importante empresa informática era errónea, y que pese a corresponder, entre otros, a personal proveniente de empresas de trabajo temporal, debían ser considerados trabajadores propios y tenían derecho a participar de los beneficios de la empresa³³.

Dicho caso es sólo un botón de muestra de lo conflictivo que sigue siendo, aun en el país modelo de la flexibilidad laboral, Estados Unidos, las relaciones trilaterales de trabajo, y dentro de éstas, el suministro de trabajadores³⁴.

33 *Vizcaino v. Microsoft Corp.*, 120 F.3d.1006 (9th Cir. 1997).

34 Ugarte, J.L. "La descentralización productiva: la nueva moda en las relaciones laborales", *Revista Laboral Chilena*, Enero 2001.

La figura del suministro de trabajadores por empresas de trabajo temporal, que hoy parece una inofensiva figura más dentro del abanico de nuevas formas de relaciones de trabajo que forman parte del nuevo escenario productivo, ha sido objeto de una de las disputas más tradicionales en la historia de la regulación laboral internacional, ya que quiebra uno de los axiomas básicos sobre los cuales se habían construido las legislaciones laborales después de la revolución industrial, como era el hecho de que en el contrato de trabajo única y exclusivamente intervenían dos partes (el empleador y el trabajador), no siendo admisible bajo ningún concepto la cesión de trabajadores por parte de una empresa ajena a la relación laboral.

Inicialmente prohibida por las legislaciones nacionales, prohibición refrendada a nivel internacional con un Convenio de la OIT sobre agencias de colocación (Nº96), sólo en la década de los noventa comenzó a ganar carta de legitimidad, como una forma de buscar flexibilizar las relaciones de trabajo, permitiendo que las empresas recurrieran a otras empresas en búsqueda de mano de obra por razones temporales, sin necesidad de contratar directamente a dichos trabajadores.

Así, diversos países que hasta fines de los ochenta prohibían esta figura, comenzaron a reconocerla y regularla: España en 1994, Italia en 1997, y en nuestro propio entorno, Argentina o Colombia en 1990.

La recepción, sin embargo, siempre bajo la premisa fundamental de que para el Derecho del Trabajo “las relaciones triangulares no son normales, éste sólo las acepta a título de excepción, justificándolas tradicionalmente desde un punto de vista económico”, y que cuando “las establece, reconoce la posibilidad de este tipo de relaciones de trabajo en tanto que excepción a un principio general”³⁵.

En ese contexto, Chile se encuentra como una excepción en el plano internacional, ya que no reconoce en la ley laboral esta figura, hoy transformada en una de las más potentes figuras de flexibilidad en el manejo de los recursos humanos en las empresas, aunque se supone que no por mucho tiempo, ya que será objeto de una pronta discusión legal.

35 Auvergnon, P. “Una síntesis sobre las relaciones triangulares de trabajo”, *Temas Laborales*, N 56, España, 2001.

Dicha incorporación, mediante la legalización de las empresas de trabajo temporal y del objeto de su negocio (el suministro de trabajadores a terceros), importará un significativo avance en materia laboral, donde excepcionalmente están todos de acuerdo: tanto los empresarios, porque se recepciona una forma contractual flexible, como los trabajadores, porque se despeja el problema de quién es su empleador y cómo debe responder por sus obligaciones laborales.

9.2 La regulación legal: un contenido mínimo

Es obvio que en el derecho comparado la regulación legal efectiva de la figura del suministro de trabajadores, ha dependido de la coyuntura política y económica de cada país, pero aun así, las “cartas de reconocimiento” de esta forma de intermediación jurídica por las diversas leyes laborales han presentado notas comunes que nuestro legislador nacional debería considerar.

Dentro de lo que podríamos denominar el “patrimonio común” de los ordenamientos laborales que han regulado esta figura, existen ciertas ideas fuerzas que no parecen admitir mayor discusión en el plano normativo y que están relacionadas con dos zonas de regulación del fenómeno del suministro: la dimensión laboral propiamente tal, donde se tratan todos los aspectos relacionados con la relación entre la empresa suministradora y el trabajador temporal, y la dimensión comercial, referida a la relación entre la empresa usuaria de los trabajadores y la empresa suministradora.

Ambos aspectos aparecían, precisamente, regulados en el proyecto de reforma laboral presentado por el Gobierno en el curso del año 2001, pero que fue finalmente retirado en el Senado, porque, como indica la historia de la ley, la materia fue considerada “de suyo compleja”, lo que haría “necesario escuchar a los distintos sectores involucrados en la normativa propuesta, lo que no es posible con la detención y profundidad necesaria, dada la urgencia con que se está despachando esta iniciativa legal”³⁶.

Sin perjuicio del retiro del proyecto en lo referido al suministro de trabajadores, la materia será objeto de una nueva discusión sobre su marco regulatorio y, las líneas

³⁶ Historia de la ley N° 19.759. Biblioteca del Congreso Nacional, Chile, V. 2, p. 305.

normativas que serán objeto de discusión, tal como en el proyecto retirado y las indicaciones de las que fue objeto, serán las siguientes:

9.2.1 Dimensión laboral

a) El trabajador suministrado será trabajador de la empresa suministradora o de trabajo temporal y estará ligado a ella por un contrato especial de trabajo, con una duración acotada a la duración del suministro. La empresa de servicios transitorios debería ser, en consecuencia, la directa responsable del cumplimiento de todas las obligaciones que deriven de ese contrato.

El núcleo fundamental de esta figura atípica se encuentra en este rasgo, que la constituye en una verdadera ficción: no se atiende, para la determinación del empleador, a quien recibe los servicios y ejerce la potestad de mando, sino a quién ha celebrado el contrato de trabajo temporal en la calidad de tal. Así, en los hechos, existe un empleador real, con quien el trabajador trata día a día, pero a quien la ley le da el carácter de tercero interesado, y, en el derecho, existe un "empleador virtual", con quien el trabajador sólo ha suscrito el acto de contratación inicial, pero a quien la ley, sin embargo, le reconoce el carácter de parte directa.

Sin embargo, considerando que el poder de dirección es ejercido en este tipo de servicios por la empresa usuaria, el cumplimiento de las condiciones pactadas entre la empresa suministradora y el trabajador, relativas a la prestación de los servicios, tales como la jornada de trabajo, descansos, naturaleza y lugar de prestación de los servicios, etc., será de cargo de la empresa usuaria.

b) Las empresas de trabajo temporal deberán constituir garantías para el cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales, especialmente se ha propuesto un depósito a través de instrumentos financieros constituidos a nombre de la Dirección del Trabajo, contra el cual se pagarían las obligaciones laborales o previsionales pendientes de la empresa de trabajo transitorio.

c) A efectos de permitir una adecuada información y publicidad sobre estas empresas, así como supervisar el cumplimiento de los requisitos de constitución, éstas debieran registrarse ante la Dirección del Trabajo.

Dicho registro será requisito necesario para el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios, y la cancelación de la inscripción en dicho registro importará la extinción de la respectiva empresa de servicios transitorios. Entre las causales de cancelación se cuenta, entre otras, el incumplimiento grave y reiterado de la legislación laboral o previsional.

Cabe señalar en este punto, que este régimen de protección del trabajador suministrado, introduciría mecanismos (como el fondo de garantía de obligaciones salariales) que no existen hasta hoy en nuestra legislación, y que representarían un indudable avance en la protección de los derechos de los trabajadores.

9.2.2 Dimensión comercial

La segunda zona básica de regulación de la figura del suministro de trabajadores corresponde a la recepción por el orden laboral de la dimensión comercial de la figura, regulando a las empresas suministradoras y las relaciones comerciales que establezca con las usuarias:

a) Las empresas que desarrollen el suministro de recursos humanos tendrán por ley un objeto social único.

b) El suministro de trabajadores es temporal, y basado en requerimientos excepcionales y transitorios de una empresa usuaria. La regulación, por tanto, precisa las causas específicas que permitan el suministro y acota su duración a fin de evitar abusos de esta figura.

En rigor, de lo que se trata es de que el empleo temporal no sea la forma que las empresas ocupen para contratar normalmente a sus trabajadores, sino una herramienta auxiliar que permita superar necesidades extraordinarias. En otras palabras, como señala Bronstein, "el fin perseguido es procurar que este (trabajo temporal) se limite a una función de complemento del empleo estable y no de competencia, ya que, a pesar de la expansión del empleo atípico, el trabajo permanente sigue siendo la forma de empleo privilegiada por la legislación laboral"³⁷.

37 Bronstein, Arturo. "El trabajo temporal en Europa: ¿antagonista o complemento del empleo permanente?" Revista Internacional del Trabajo, Volumen N° 110, Número 4, OIT, 1991.

c) En la regulación, como ya señalamos, se distinguirán claramente dos órdenes de relaciones jurídicas: una comercial, entre la empresa usuaria y la empresa de suministro; y otra laboral, entre esta última y el trabajador suministrado. La relación laboral expresada en el contrato especial de trabajo que se regula, tendrá como fundamento la relación comercial de suministro, expresada en un contrato de provisión de trabajadores transitorios.

d) La regulación debe considerar adecuadamente un régimen de responsabilidad subsidiaria, tanto en cuanto a las obligaciones laborales y previsionales de carácter general, como respecto de aquellas sobre higiene y seguridad.

e) Se debe tipificar adecuadamente la cesión fraudulenta e ilegal de trabajadores, a fin de evitar el fenómeno de suministro de trabajadores que no se ajuste al régimen legal que se adopte y particularmente las prácticas de encubrimiento, por esa vía, de relaciones laborales permanentes entre trabajadores y empresas usuarias. La regulación consideraría especialmente figuras como la provisión por parte de empresas no registradas, fuera de los supuestos que la ley autorice, etc., y establecer sanciones pecuniarias y la configuración de una presunción de derecho de un vínculo laboral entre la usuaria y el trabajador suministrado ilegalmente.

9.3 Una propuesta a tono con la experiencia comparada

En fin, cabe agregar que la regulación de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo a que dé origen el suministro temporal de trabajadores, deberían insertarse dentro del Código del Trabajo, y particularmente en el capítulo relativo a los contratos especiales, considerando el carácter excepcional y especial de esa modalidad de contratación. Sin perjuicio de ello, en todo lo no especialmente regulado, el contrato debiera regirse por las normas generales del Código del Trabajo.

En ese sentido, para concluir, una propuesta como la descrita arriba recoge las líneas más avanzadas de regulación del fenómeno del suministro en el derecho comparado, atendido, como ya se señaló, que durante esta década se ha producido su legalización dentro de buena parte de los países del mundo, bajo las directrices del Convenio N° 181 de la Organización Internacional del Trabajo, sobre agencias privadas de empleo.

A fin de cuentas, un proyecto de este tipo buscaría incorporar una regulación novedosa y moderna sobre un fenómeno propio de las nuevas formas de organización productiva, no reconocido en nuestra legislación laboral, intentando asegurar la debida protección de los derechos de los trabajadores a través de diversos mecanismos legales, algunos desconocidos hasta ahora en Chile, tales como el fondo de garantía laboral, la cancelación del funcionamiento por infracciones a la ley laboral, entre otros.

V. UNA MIRADA DESDE LOS TRABAJADORES

1. EL MÉTODO

Miradas las relaciones triangulares desde el suministrador, a partir de la fiscalización y de las ETTs, se analiza a continuación cómo los trabajadores perciben el cumplimiento de las responsabilidades laborales y cuál es la valoración que le dan a esta forma de trabajo.

En efecto, este capítulo presenta la visión de los trabajadores sobre el sistema de suministro de trabajo y se centra en la caracterización que ellos hacen de las relaciones que se establecen entre los actores laborales, del tipo de remuneraciones, de las condiciones de trabajo, del sentido de pertenencia y de sus perspectivas laborales.

Este capítulo fue elaborado, principalmente, a partir de 10 entrevistas estandarizadas realizadas a personas que trabajan o trabajaron a través de una empresa suministradora de empleo en una empresa usuaria. Sin embargo, una de ellas corresponde a un trabajador agrícola colocado en un predio por medio de una persona, que junto con trabajar en él, opera como contratista-suministradora.

Para las entrevistas se empleó un cuestionario³⁸, que permitiera conocer en profundidad y comparar la percepción de los trabajadores sobre sus condiciones de trabajo. Dada la riqueza de información y de matices que cada una de las entrevistas proporcionó al estudio, se optó por rescatar el valor testimonial de cada uno de los casos más que inferir conclusiones generalizables, por lo cual, una vez transcritas, se redujeron y editaron con carácter de relatos individuales.

38 Se adjunta en Anexo.

La selección de los entrevistados se hizo a partir de distintas fuentes. Una de ellas fue a través de contactos establecidos por los fiscalizadores del trabajo durante sus inspecciones en terreno. Otra fuente utilizada fue el registro de las denuncias recibidas en las inspecciones del trabajo. Una tercera deriva del ofrecimiento de algunos representantes de empresas de empleo temporal para entrevistar a algunos de sus empleados y una cuarta, surgió de la contribución de representantes sindicales de una empresa suministradora de personal.

Asimismo, el capítulo se funda en la información registrada durante dos encuentros con representantes de sindicatos de empresas usuarias de personal suministrado, y en un estudio cualitativo sobre trabajadores subcontratados o suministrados en la industria metalmecánica, realizado por alumnas que hicieron su práctica en la Dirección del Trabajo, basado en una muestra de 15 trabajadores, dos dirigentes sindicales y un contratista de trabajadores del rubro³⁹, de la Región Metropolitana.

2. ENTREVISTAS

2.1 Administrativo bancario: En tierra de nadie

“Lo que ocurre es que todos los días uno tiene la sensación de que no es parte ni del banco ni de nada. Una vez me enfermé y no sabía a quién tenía que avisarle. Primero insistí en hablar con la supervisora del banco, pero no la encontré, entonces pensé, pero si el que me contrató es la empresa de empleo temporal les aviso a ellos que no voy a poder ir a trabajar. Pero eso fue un error, porque cuando volví la supervisora me retó y me aclaró que sólo ella era mi jefa”.

Antonio tiene 25 años. Estudió administración de empresa y postuló a un banco para hacer su práctica de tres meses. Su aspiración era estabilizarse laboralmente y quedarse en el Banco una vez terminada su práctica. El resultado de su trabajo fue bien calificado y la supervisora de su sección le ofreció quedarse en forma temporal. Antonio sintió que sus esperanzas estaban tomando fuerza. Pero para su extrañeza, la

39 Saldaña, L. y Weintraub, M., “Satisfacción Laboral de los Trabajadores Subcontratados en el Sector Metalúrgico”, Taller de Titulación, 1997. Instituto de Sociología, Universidad Católica de Chile.

supervisora le indicó que debía dirigirse a una empresa de empleo temporal, donde le harían un contrato.

Era junio de 1997.

El disfraz de la temporalidad

“Yo nunca quise ser subcontratado ni estar a honorarios”, dice, porque con este sistema debe cumplir horario igual que el resto del personal del banco, tiene una jefa y un trabajo muy especificado. De manera que sólo cuando se decidió a ir a una Inspección del Trabajo para denunciar la no escrituración de su contrato, se regularizó en el papel, su situación contractual en la forma de un contrato a plazo fijo que termina el 15 de diciembre de 1998.

Pero ya era abril de 1998.

“De la empresa suministradora -comenta- sólo conozco a la secretaria que me daba, en su oficina, los cheques cuando era trabajador a honorarios y ahora al junior, que me lleva mi sueldo al lugar de trabajo”.

La empresa de empleo temporal define su giro como «asesoría profesional», ofreciendo trabajadores principalmente a instituciones bancarias: cajeros, digitadores y administrativos. De hecho, en el mismo banco hay varios trabajadores contratados por ellos.

“Yo sé que un trabajador propio del banco gana alrededor de 250 mil pesos y tiene varios beneficios, pero uno puede alcanzar esa suma sólo si hace horas extras”, explica Antonio. Así su sueldo, que lo determina el banco al igual que las horas extras, es de 190 mil pesos mensuales, que asciende con el pago de 1200 pesos la hora extra. “Es por esta razón -aclara- que prácticamente todo el personal externo se queda hasta más tarde”.

Además su trabajo, que consiste en rescatar los pagarés que van a cobranza judicial y toda la papelería contractual del banco, se traduce, según él, en una carga mucho más pesada que la del resto del personal: “el mío es un cargo de alta responsabilidad

si uno piensa que debo manejar muchos pagarés en blanco que suman alrededor de 50 millones de dólares”.

Igualmente, debe hacer una visita por mes a la bóveda de la bolsa de valores, donde permanece literalmente encerrado durante todo un día, sin salir a comer.

Un 25% no especificado

Cuando Antonio terminó su práctica y le ofrecieron quedarse imaginó que lo iban a capacitar para desarrollar mejor su labor bancaria, pero eso no ocurrió y debió, con los conocimientos adquiridos por su práctica profesional, esbozar y planificar solo su trabajo.

Por otro lado, en relación con los beneficios de los trabajadores del banco, que se traducen en gratificaciones, vacaciones, bonos de productividad y aguinaldos en fiestas, para él sólo significa contar con un chequerestaurant y un radiotaxi en el caso de quedarse hasta las 22 horas trabajando, aunque reconoce que recibe un 25% más de dinero del que no conoce su origen. “Las gratificaciones -indica- se las dan a las personas que llevan más de nueve meses y yo tengo contrato por ocho. Sólo sé que me dan un 25% de algo”.

De previsión no sabía nada hasta que le escrituraron su contrato en abril de este año y en cuanto a riesgos en el trabajo, él estima que si bien las condiciones en el banco son cómodas e higiénicas, nadie está libre de tener un accidente en el lugar de trabajo “y aquí no se cuenta con ningún tipo de seguro de accidentes”; aunque sí sabe que el banco está afiliado a la Asociación Chilena de Seguridad, pero no existe ningún programa de prevención de riesgos. “Hay un comité paritario -dice-, conformado por seis personas pertenecientes al banco, pero nunca se sabe en qué están”. Él lo lamenta, sobre todo cuando tiene que ir a la bóveda de la bolsa de valores.

“Claramente me siento estancado”

Personal del banco dirige y controla su trabajo y aunque la relación con su jefa directa es buena, en ningún caso se puede contar con apoyo en problemas personales. “A veces -cuenta- se producen situaciones de tensión, porque la supervisora es estricta

y no nos deja hablar entre nosotros o con el resto del personal. Con el tiempo uno se acostumbra, pero claramente me siento estancado, ya no gano experiencia, no hay novedad, no hay crecimiento”.

Con el resto de los compañeros de trabajo -hay personal propio y también de otras dos empresas de empleo temporal- percibe cierta discriminación, que se nota, por ejemplo, en las celebraciones conjuntas, donde todo el personal está con una identificación que señala “personal externo” o del banco. “Además, -advierte- si uno se encuentra en la calle con alguien del banco recibe su saludo, pero si se topa con dos personas ninguno lo saluda”.

Para Antonio, su actual aspiración es encontrar un trabajo estable, pero no ahí, pues con lo que hace se siente absolutamente estancado. “Ya no me interesa nada, me da lo mismo” afirma. Pero también sabe que es difícil que el propio banco lo contrate: “una persona -cuenta- pasó 7 años como subcontratado antes de que lo contrataran y yo no espero quedarme todo ese tiempo. Lo único que me hace seguir acá es terminar el tiempo del contrato y poner en mi curriculum que trabajé en este banco”.

2.2 Secretaria: “Tengo la camiseta puesta”

Alejandra ha trabajado como secretaria temporaria en más de 300 lugares como bancos, empresas eléctricas, de comunicaciones, internacionales o grandes firmas como Codelco o la Bolsa de Comercio y siempre por medio de la misma empresa suministradora.

Es que ella lleva 20 años vinculada con una de las agencias de servicios temporales más antiguas del país. Primero se relacionó como estudiante de secretariado y luego como secretaria temporaria “de alta calidad”.

Si bien en los comienzos tuvo la oportunidad de trabajar a contrata en un canal de televisión, a los dos años comprendió que su personalidad no era para “amarrarse” a nada, según comenta, por lo que se acercó a la suministradora nuevamente y aceptó trabajar hasta el día de hoy a honorarios. “Esta opción -aclara- se resiente un poco en las épocas de crisis, ya que durante los años normales me llaman a la casa y tengo trabajo temporal, por un par de días en un lugar o una semana en otro y completo el

año trabajando; pero este año o el mismo año 82, por ejemplo, sólo trabajé un mes, porque simplemente no había donde trabajar”.

Además, explica que ahora que tiene 43 años y no tiene cotizaciones previsionales y no sabe qué pasará con ella cuando no pueda trabajar más.

Sin embargo, en ella se trasluce el optimismo. “He tenido buena suerte, porque cuando comencé, era la época de los Chicago boys, donde las secretarias tenían como requisito básico ser jóvenes y de buena presencia; ahora que tengo más edad prima la eficiencia y hoy mi fuerte es, precisamente, la experiencia”.

Gajes del oficio

Cuando Alejandra inició su trabajo como secretaria temporaria firmó “una especie de contrato a honorarios” con la suministradora, donde se comprometía a servir temporalmente, pudiendo rechazar hasta tres trabajos en el año, “pero como llevo tanto tiempo, a veces he rechazado muchos cupos, ya sea porque tengo otros planes, como viajar, o porque no me gusta la empresa que requiere el trabajo”, indica.

La suministradora, por su parte, se compromete a pagar con una tarifa alta, “soy considerada altamente calificada por la experiencia que tengo”, “Eso implica que al mes puedo ganar líquidos 305 mil pesos. Además, tengo la garantía que me pagan por trabajo realizado y no como en las mismas empresas usuarias, donde me tocó ver que a la gente no le pagaban al día. Por otro lado, muchas veces yo ganaba bastante más que la secretaria a la cual yo llegaba a reemplazar”.

La empresa suministradora le paga a la entrevistada una tarifa alta que es inamovible, “me pagan 1984 pesos por hora, 50% más si es hora extra y 100% más si es desde las 22 horas hasta las 8:00 AM. Las cuentas que he sacado es que del 100% que le cobran a la usuaria, a mí me dan el 60%. Y eso creo que está muy bien”, aclara.

En cuanto a los aportes de conocimientos, Alejandra cuenta que “de la suministradora he recibido varios cursos de capacitación, como comunicación y relaciones públicas, computación, idioma; pero ahora no me llaman porque creo que ya sé de todo”.

Alejandra destaca orgullosa que hasta la fecha ha recibido, de parte de la suministradora, cuatro distinciones por su buen desempeño; “esto es fruto de una encuesta que le hacían a cada usuaria por el funcionamiento de una, como estaba bien calificada, me dieron medallas, pero yo preferiría otro tipo de incentivo. En el fondo lo que se da es que hay un alto grado de confianza, ellos siempre me llaman y yo hago bien mi trabajo”.

Aprendiendo a adaptarse

En cuanto a los beneficios que recibe de las empresas usuarias en las cuales le ha tocado trabajar, Alejandra afirma que, eventualmente, le pagan la colación; pero que lo normal es que la trabajadora lleve su propia ropa de trabajo, pague sus traslados y colación. Y agrega que sumado a los beneficios que le han dado, cuenta con un seguro de vida, eso sí, proporcionado por la suministradora; “sé que hubo una niña que fue atropellada camino al trabajo y le cubrieron todo los gastos de primera urgencia”, dice.

La entrevistada cuenta además, que al principio de su carrera sentía mucho más las discriminaciones o buenos tratos, según ocurriera, por ser personal externo, pero que con el tiempo fue aprendiendo a solucionar los problemas sola: “claro, antes cuando tenía problemas llamaba a la suministradora y reclamaba. Lo único penoso que recuerdo fue una vez que me tocó trabajar para el día de la secretaria, donde todas las secretarías de la usuaria fueron invitadas a un almuerzo y a mí me dejaron en la recepción. Me dolió mucho eso, entonces fui a hablar a la suministradora y les dije que si uno tenía la camiseta tan puesta, lo mínimo era que nos hicieran una atención. Yo apelaba a la actitud, el regalo en sí me daba lo mismo, pero es el hecho de poder sentirse perteneciente a algo”.

Una de las ventajas que Alejandra ha tenido por llevar tanto tiempo con la misma suministradora es que de alguna manera “chequean” la empresa en la cual va a trabajar; “eso me da seguridad de que es una buena empresa y que no voy a pasar malos ratos como los que vivía al principio. Además que la suministradora tiene un sistema de selección, pues a una le hacen una encuesta preguntando por la relación y el ambiente de la usuaria donde se prestaron los servicios, ya que muchas veces sólo dicen ese es su escritorio y trabaje, y lo que ocurra después, depende de una; entonces se aprende a actuar sin timidez y se pregunta lo que no se sabe”.

Ahora, que es tiempo de crisis económica, Alejandra advierte que su única ganancia extra para periodos como estos es el cobro de la retención de impuestos internos.

2.3 Cajera de multitienda: “Una lejana suministradora”

Lorena es una de las 40 cajeras de una multitienda de un mall de Santiago. Fue contratada por una empresa suministradora cuyo giro lo define como consultoría part time y que tiene personal ubicado desde hace 3 años.

Con estudios secundarios, Lorena entró al mundo del trabajo como cajera de un supermercado, donde permaneció seis meses, después se acercó a la suministradora por un aviso en un diario, donde se solicitaban cajeras.

Al llegar a la agencia, le hicieron una entrevista personal y fue seleccionada entre varias candidatas. Después le hicieron un rápido curso de capacitación -dos días- y la ubicaron en la multitienda; ahí supo que tanto las cajeras como la supervisora venían del mismo lugar.

“Partí trabajando los fines de mes, entre los 27 de uno y los 10 del mes siguiente, que son los días de mayor concurrencia de público. Pero también hay quienes trabajan sólo los fines de semana”, y agrega: “sin embargo, desde hace 5 meses que trabajo todos los días. De domingo a domingo entre las 10:40 y las 21:30 horas, pero si me toca la caja de turno que es la que cierra cuando se va la última persona, debo quedarme hasta las 22:00 horas”. Esto implica que Lorena cuenta con dos días libres después de trabajar siete días seguidos, uno de los cuales debe ser un domingo por mes.

Desde hace dos meses es la suministradora la encargada de designar los días libres, pues antes lo determinaba la empresa usuaria a través del jefe de tesorería, que era el supervisor de su sección.

Al principio esta joven de 22 años tenía un contrato de dos meses de duración que ella interpretó como meses de prueba. Después firmó un contrato indefinido, “Ahora gano \$140.000 al mes, lo que implica un sueldo base de 85 mil pesos. Pero este sistema de sueldo opera desde hace un mes, pues antes se pagaba por hora trabajada y ganaba un poco más”.

En cuanto a los beneficios, Lorena recibe los mismos que el personal de planta con excepción de los vendedores propios de la empresa usuaria, porque son de su giro, y los describe: "gratificación mensual, locomoción, colación, bono de caja y vestuario. La verdad es que siento que no me pagan bien, porque este es un trabajo de responsabilidad, donde se puede perder plata y veo que los de empaque por ejemplo, ganan más o menos lo mismo que yo e incluso más".

En relación con ciertos derechos como los maternales ella sabe que las cajeras que son madres no cuentan con ellos, a menos que reclamen mucho en las inspecciones del trabajo para contar, por ejemplo, con una sala cuna que cuide a los hijos mientras ellas trabajan. Las cajeras dependientes de la suministradora tampoco cuentan con la hora de alimentación para el niño menor de dos años como lo estipula la ley, en cambio sí lo tienen los de la usuaria.

"El problema que tengo es que sólo cuando recibo la colilla de mi sueldo sé si me van a pagar las horas extras y me pasó muchas veces que no me pagaban el turno. Entonces fui a una inspección del trabajo para reclamar, pues trabajamos más de 50 horas y tengo entendido que la jornada normal es de 48 horas", advierte.

Problemas con la supervisora

En relación con diferencias en el trato por ser personal externo, ella estima que hay buenas relaciones, incluso almuerzan juntos en el casino del mall, "pero hasta hace dos meses, cuando habían cajeras de planta, ellas hacían notar que uno no era de la empresa. Aunque para el aniversario participan todos".

Ahora los problemas los tiene con su actual jefa, quien antes había sido una cajera más del grupo externo; "lo que pasó es que ella fue ascendiendo, porque era como la "espinita" del grupo, iba a la agencia para decir cómo andábamos todas, también hablaba con las jefaturas de esta empresa. Es que tiene pitutos".

Lorena se siente parte del equipo de la usuaria más que de la agencia, porque no va casi nunca para allá, "pero a veces -dice- ocurre que ellos no quieren hablar con una y nos dejan esperando en la calle o en la oficina hasta que uno se aburre. De hecho ahora hay un problema con la supervisora, nadie de las cajeras la quiere. Y en

la empresa temporal nos dicen que si tenemos problemas debemos hablar con nuestra supervisora y si el problema es ella, ¿quién nos resuelve el problema?”, se pregunta.

También recuerda que una vez que presentó una licencia por cinco días, la suministradora le dijo que no se la iban a pagar, porque la había entregado atrasada. Y sólo habían pasado 10 horas.

“En ese sentido el personal de la empresa cuenta con un sindicato que los apoya, pero nosotras no podemos participar. Cuando recién llegué, las cajeras querían hacer un sindicato, pero no quedó en nada, porque al parecer no se lo permitieron”.

En cuanto a las condiciones de seguridad, Lorena dice que en caso de asalto no cuentan con ninguna protección, si el guardia se da cuenta que pasa algo raro se salva, si no, no. Pero aclara que tanto la agencia como la usuaria están afiliadas a la Asociación Chilena de Seguridad.

Finalmente, concluye: “Estoy en ese trabajo porque no encontré otro y si me llegan a despedir la agencia me tiene que indemnizar, pero en el caso de que los de la empresa no estén contentos con una, la agencia se encargaría de cambiarme de lugar de trabajo”.

2.4 Junior: “Siempre me sentí estafado por la suministradora”

“Partí ganando 60 mil pesos en 1994 y al terminar ganaba 100 mil pesos. Los trabajadores propios del banco, que hacían la misma función que yo, recibían 200 mil pesos. Nunca hice horas extras, porque las pagaban muy mal y como estudiaba de noche tampoco podía hacerlas. Les pagaban 1500 pesos al personal del banco y a nosotros como 150 pesos”, cuenta Fernando, estudiante de psicología de una universidad privada, quien se puso en contacto con una empresa de empleo temporal cuando terminó el colegio, porque necesitaba pagar sus estudios.

“Yo prestaba servicios sólo en ese banco. Trabajé en la misma sección durante tres años y me retiré en marzo del 97. Aunque el promedio de duración de los trabajadores externos era de seis meses”, dice.

Fernando fue contratado por la empresa suministradora para trabajar en la sección de cobranzas de un Banco con el cargo de administrativo, lo cual implicaba hacer las veces de junior. “Nosotros, por ser personal externo, estábamos en una situación donde, aparte de ser administrativo, podíamos hacer de junior, acarreado materiales de la sección, llenando formularios o pagando cuentas”, y agrega: “estuve 3 meses sin contrato, porque se supone que yo estaba a prueba; nunca me quedó claro el tipo de contrato que después firmé, porque no estipulaba fechas ni nada. Cuando me retiré vi que el contrato tenía un plazo determinado. Lo firmé una pura vez y no lo renové nunca”.

Llegó a la suministradora dateado por un conocido. “Yo estaba buscando trabajo, en general -relata-. Cuando fui a hablar me colocaron a los 5 minutos en el banco, pues estaban ubicados muy cerca. No hubo entrevistas ni nada. Tampoco recibí ningún tipo de capacitación. Llegué a reemplazar a un joven que estaba seleccionado para hacer el servicio militar. En dos días me explicó lo que tenía que hacer; pero después no hubo nadie de la empresa que me guiara. La gente de la oficina como que me ayudaba, pero en forma particular”.

La suministradora fue creada por ex trabajadores del Banco

El banco al cual Fernando prestaba sus servicios contaba con alrededor de 1000 trabajadores en las distintas sucursales del país. En la casa matriz había también personal externo, como nuestro entrevistado, proveniente de tres suministradoras distintas: Una con cinco años en el lugar, que ofrecía personal administrativo y cajeras; otra de origen argentino, que se encargaba de la correspondencia y por último, la suministradora a la que pertenecía Fernando, con 70 trabajadores distribuidos entre administrativos y digitadoras.

Esta última fue creada por ex trabajadores del banco, que actuando como una empresa particular, ofrecía sus servicios sólo a esta empresa e incluso, contaba con una oficina en las mismas dependencias, donde los trabajadores suministrados recibían sus sueldos.

“En general -explica el entrevistado- se daba una cosa como rotatoria. Las digitadoras eran siempre las mismas; es decir, el mismo personal externo desempeñaba funciones transitorias en cada sección. En el fondo, los suministrados no se ocupaban

para suplir casos de reemplazo. Lo que hacía el Banco con esos puestos era cubrirlos con estudiantes en práctica de Institutos o Colegios técnicos, al menos en mi sección”.

Como cada sección o centro de costo del banco se autoadministraba, cada jefe evaluaba y decidía si se podía contratar personal externo o no, de manera que había algunas sin movilidad de personal y otras, generalmente más nuevas, donde estaban abiertos a recibir personal suministrado.

En cuanto al tema de la subordinación y dependencia de los trabajadores externos, ésta la llevaba personal propio del banco.

“Cuando llegué a la sección cobranza -dice Fernando- no salí más, de manera que siempre supe a quién dirigirme y a quién hablar. El único problema que tuve fue cuando pedí mis primeras vacaciones, pues me comuniqué con la suministradora y avisé muy tarde al jefe del banco. Ahí hubo discrepancias”.

Si bien el entrevistado tenía una jornada de trabajo igual a la del personal propio, ésta se acordaba previamente entre los ejecutivos del banco y de la suministradora, quien finalmente las controlaba.

En relación con los ascensos, no había ninguna posibilidad para el personal externo, porque eran todos del mismo rango, todos nuevos en general. Y, dentro de los trabajadores propios, para salir de una sección y pasar a otra, había que capacitarse: “mi jefe, por ejemplo, tenía que ir a la universidad y sacar algún título. Otros funcionarios que tuvieran distintos sueldos y aspiraran a aumentarlo tampoco podían hacerlo”, dice Fernando.

Y es que una de las cosas que el entrevistado comprendió después de haber trabajado como personal externo, fue que la cantidad y calidad de los beneficios del personal propio eran mucho mayores. “Yo llegué ahí, porque necesitaba trabajar y no tuve opción de otro trabajo. Ahora pienso que hubiera sido mejor que me contratara el banco y no una empresa externa, pues hubiera obtenido muchos más beneficios económicos y sociales. Incluso, se tenía la posibilidad de tener becas en la universidad, aunque en áreas relacionadas con el Banco. No ocurría lo mismo con la suministradora”.

Prohibidos los sindicatos

“Me pagaban las vacaciones, pero el personal propio recibía un bono de vacaciones y sabía que las trabajadoras suministradas no tenían derecho a sala cuna”, -y agrega-: “el único beneficio concreto era un vale de colación”.

Por otro lado, en lo que se refiere al monto del sueldo del trabajador, éste era determinado por la empresa externa. “Lo que ocurría -explica- es que el Banco pagaba en forma anual a la suministradora a cambio de aceptar a la gente que le mandaban y después elaboraban un informe”.

Quien definía el lugar de trabajo era la suministradora, pero las condiciones eran compartidas con el personal propio del banco, las cuales eran consideradas como buenas, aunque en el tema de la seguridad ni la suministradora ni el banco estaban relacionados con la Asociación Chilena de Seguridad, ni tampoco contaban con un experto en prevención de riesgos.

“Nunca participé en comités paritarios del banco, puesto que no existía ninguna posibilidad de hacerlo, y la suministradora no tenía estos grupos”, dice.

Algo similar se encontró en relación con el tema de la sindicalización. “Los trabajadores propios tenían un sindicato. Pero los sindicatos estaban prohibidos para nosotros. De hecho, la persona que estaba a cargo de los suministrados dijo en una oportunidad, que si sabía de la formación de un sindicato nos iban a echar a todos. Tampoco había posibilidad de formar parte de los sindicatos del banco”, relata.

Buenas relaciones personales

“Siempre me sentí estafado por la empresa suministradora -sentencia Fernando-, pues consideraba que mis servicios valían mucho más de lo que me pagaban. Dejé el trabajo, porque ya llevaba dos años en la universidad y me gané becas de estudio que me permitían financiar la carrera. Aunque una de las cosas buenas, fue la posibilidad de encontrar un trabajo en forma rápida”.

La relación que establecía el entrevistado con la empresa suministradora se limitaba a buscar el cheque de pago y los bonos de alimentación en la oficina que se ubicaba al interior del Banco, donde trabajaban alrededor de 15 personas.

No ocurrió lo mismo con la propia institución financiera, puesto que estableció más vínculos: “definitivamente -dice- me sentía más integrado al banco, además me relacionaba muy poco con los otros compañeros de la suministradora, a lo más nos juntábamos en los pasillos. Participaba en actividades recreativas, pero no en toma de decisiones. En la suministradora, en cambio, no participaba en nada”.

Asimismo, asegura que “como profesional yo no volvería a buscar trabajo a través de una empresa suministradora; ahora buscaría trabajo directamente, porque me siento más capacitado y con más experiencia, tengo referencias. Pero si tuviese un apuro, tendría que hacerlo no más”.

“Mi opinión es que la situación de las empresas externas suple la posibilidad de que las organizaciones de trabajadores tengan un respaldo legal. El sistema brinda la oportunidad de que los empleadores hagan lo que quieran con los trabajadores que contratan, por eso pienso que es una situación de mucha invalidez”, concluye.

2.5 Ingeniera: “Las suministradoras abren puertas en grandes empresas”

Carmen tiene 29 años, es ingeniera eléctrica y trabajó durante cuatro meses en una empresa norteamericana de ventas de vehículos.

Estaba en el departamento de soporte a cargo de solucionar todos los problemas computacionales, técnicos y telefónicos que se desencadenaran en la empresa.

Tras una infructuosa búsqueda de trabajo, una vez recibida como ingeniera eléctrica, se acercó, por sugerencia de una amiga, a una de las más antiguas empresas que ofrece servicios temporarios. En enero dejó su curriculum que incluía su aspiración de sueldo, que ascendía a 550 mil pesos mensuales. A los cinco meses la llamaron a la casa y le dijeron que fuera a una entrevista a una empresa norteamericana dedicada a la venta de vehículos con el propósito de ver si respondía al perfil que requerían, y, a

los cuatro días, la suministradora le indicó que debía presentarse a la mañana siguiente, porque había sido aceptada.

“Comencé a trabajar con el entendido de que estaría dos meses, de manera que nunca firmé ningún tipo de contrato, sólo tenía que llenar diariamente una planilla, que me daba la suministradora, por hora trabajada, y al final de la semana yo tenía que ir a dejarla a las oficinas, así sabían cuánto me tenían que pagar. El precio por hora era de 3500 pesos y en la semana, yo hacía 43. Entonces, mensualmente iba a buscar mi cheque y ellos me daban una boleta con mi nombre”, cuenta Carmen.

Su jornada era de lunes a viernes de 8:30 a 17:45 horas y trabajaba, junto con 16 personas, en el departamento de soporte y estaba a cargo de solucionar todos los problemas computacionales, técnicos y telefónicos que se desencadenaran en la empresa. Los otros compañeros de trabajo eran de otras suministradoras, con excepción de cuatro supervisores, que eran contratados por la usuaria.

La colación era dada por la usuaria en un casino, donde trabajadores suministrados y propios compartían la colación, además estos últimos tenían derecho a tomar once. Todos los materiales de trabajo los proporcionaba la empresa y las condiciones de higiene y seguridad eran considerados por la entrevistada como “muy buenas”. “Los baños, por ejemplo, eran limpios y siempre había jabón y toallas para secarse. Eso tú no lo encuentras en cualquier empresa”, indica. Además, según cuenta Carmen, la usuaria estaba afiliada a la Asociación Chilena de Seguridad y los trabajadores que estaban contratados por la empresa iban a cursos de capacitación.

En cuanto al tema de las organizaciones entre trabajadores, la entrevistada advierte que en la usuaria no permitían que existieran sindicatos “y en la suministradora eso es algo imposible, porque los trabajadores temporarios no se ven, apenas se conocen, no se relacionan”, dice Carmen.

Discriminación por ser mujer

Carmen siente que sufrió una discriminación evidente desde el principio, pero más lo atribuyó al hecho de ser mujer que al de ser suministrada. “Cuando la empresa usuaria me entrevistó, se me explicó en términos generales lo que debía hacer, pero

en la práctica nadie me asignaba tareas, sino que debía responder a las llamadas de los clientes que tenían problemas técnicos; con ellos me llevaba muy bien, pero mi jefe no me decía nada; incluso, las veces que tenía problemas, me decía: “ocupa tu ingenio”. Después me daba excusas, pero nunca me dio alguna solución”.

Ese grado de indiferencia se acentuó el último día de trabajo, “lo peor ocurrió cuando me avisaron que me tenía que ir, porque como se suponía que el trabajo era por dos meses y ese tiempo ya había pasado hartó rato, yo pensaba que una vez cumplido el cuarto mes seguiría trabajando, pero este jefe llegó y me dijo: “arregla tus cosas y te vas”; obviamente me sentí muy humillada y poco faltó para que me pusiera un guardia y me dejaran en la calle”.

En este sentido, la relación con la suministradora era más cordial y ante los problemas con la jefatura, la consolaban.

Pese a esto, a Carmen le hubiera gustado ser parte de la empresa norteamericana. “Es que las empresas extranjeras son mucho mejores que las chilenas, tienen más beneficios y son lugares muy bien acondicionados. Los trabajadores propios de la empresa donde yo estuve, ganaban harta plata y les daban bonos cuando a la empresa le iba bien”.

“Yo llegué a la suministradora porque no encontraba trabajo en otra parte y ahora que terminó este trabajo, nadie me dijo que me fueran a reubicar, por eso yo sigo buscando en los avisos del diario”, dice resignada.

Y concluye que si bien el hecho de ser suministrada implica inestabilidad laboral, “porque ni ellos tienen claro hasta cuándo puedes trabajar”, recalca la ventaja de poder acceder a lugares de trabajo que en forma directa no podría conseguir a menos que tuvieran conocidos.

2.6 Cajera: “De la inestabilidad a la crisis”

Marta tiene tres hijos y hace dos semanas que está separada de su marido. Además, tiene una deuda de casi un millón de pesos en una financiera, que sabe que no tiene ninguna posibilidad de pagar.

La entrevistada, que egresó de un colegio técnico con mención en nutrición, está absolutamente arrepentida de no haber seguido el camino de sus compañeras de curso, pero la participación sindical y el oficio de cajera la fueron persuadiendo. Ya lleva 5 años como cajera contratada por una empresa de empleo temporal y es dirigente sindical del sindicato del rubro.

“Pero no sirve para nada el sindicato, sólo para aprender a hablar distinto, porque nadie soluciona ningún problema”.

Por sugerencia de una amiga llevó su currículum a esta empresa de empleo temporal y a la semana la llamaron para hacer una prueba de selección; una vez aceptada, hizo un curso de cajera por una semana.

Al poco tiempo de ubicarse en la empresa de empleo temporal la contrataron en la categoría “proceso”, distinto al contrato extendido a las cajeras de bancos. “¿Es normal que una empresa tenga contratos tan distintos, incluso teniendo que hacer las mismas cosas que otras personas?”, se pregunta.

“Lo cierto es que soy goma, perdonando la expresión, es que me ubican en cualquier parte, no quieren ponerme en un lugar por mucho tiempo”. En efecto, según relata Teresa, en todo el tiempo que lleva trabajando, lo que más ha durado en una misma usuaria ha sido por seis meses, pero lo común es que todos los días la ubiquen en un lugar distinto. “Yo pienso que eso me pasa, porque quieren que uno se aburra y se vaya sin un peso”. Esta situación provoca en la entrevistada que el sentido de pertenencia ni siquiera se plantea.

Aunque en otro sentido destaca que, en general, cuando se trabaja en bancos se goza de buenas condiciones de higiene y seguridad, pero jamás se alcanza a distinguir si se es acogida o no por los eventuales compañeros de trabajo.

“Este tipo de trabajo me ha perjudicado muchísimo en la parte económica”, asegura. Su contrato indefinido especifica el pago de un sueldo base cuando se hacen como mínimo 90 horas al mes, al aumentar ese promedio, se cancelan bonos de producción, gratificaciones, colación, locomoción y asignación de caja. “Pero muchas veces a una no le designan trabajo

y no se alcanzan a hacer las 90 horas, además que hacen descuento por todo", indica Marta, al momento de mostrar una liquidación del mes de enero, donde se lee un sueldo líquido de 1800 pesos con descuento por pago de uniforme y pérdidas de caja. "Es súper común que a las cajeras no le cuadren las cajas y eso no es porque uno se quede con la plata. Para mí los días más críticos son cuando me pagan y me doy cuenta que estoy llena de deudas que no puedo pagar. Este trabajo me ha provocado un menoscabo enorme en la parte económica, imagínate, a veces, he ganado 200 mil pesos y otras veces 60 mil pesos". Esto, en su vida personal se ha traducido en estar inserta en un verdadero círculo vicioso, pues tiene una deuda financiera de cerca de un millón de pesos, a la que mensualmente debe abonar como mínimo 35 mil pesos, "pero no tengo, yo sé que en cualquier momento me van a llegar a embargar todo lo que tengo. Además, hace muy poco la empresa me dijo que si no regulaba mis deudas económicas, porque yo aparezco en el boletín comercial de deudores, me iban a tener que echar y cómo voy a ir a repactar a la financiera si no tengo sueldo estable, la deuda se doblaría una y otra vez. No sé qué hacer".

Para ella la solución es que le aseguren trabajo suficiente o, en el peor de los casos, que la despidan con las indemnizaciones correspondientes. "Una de las cosas que me desespera es que yo gasto 800 pesos diarios en llegar hasta acá y a veces a las 10 de la mañana me dicen que me tengo que ir, porque no hay trabajo; ¿y qué hago entonces, si me pagan por hora trabajada? También me he dado cuenta que a los que trabajan part time, les asignan 200 horas al mes. Si eso no es una forma de hostigamiento para que uno se vaya, ¿qué es?", concluye.

2.7 Obrero agrícola: "Está ahí con uno, en la misma tierra, trabajando"

Jaime tiene 59 años. Pero su trabajo bajo el sol le ha exagerado las marcas de su rostro. Don Jaime es obrero agrícola "independiente" -asegura-: "antes trabajaba en otras chacras. Es primera vez que trabajo de esta manera. Me gusta así...hay que hacer bien los trabajos para que vengan otras pegas. Si la señorita Andrea consigue más contratos con otros fundos yo tengo trabajo. No queremos que a ella le vaya mal, porque ella es muy ubicada", dice.

Desde hace más de un mes forma parte de una cuadrilla de 11 trabajadores subcontratados, que opera por primera vez en un fundo, y es Andrea la encargada de reclutarlos y, eventualmente, contratarlos.

“El trabajo que nos toca hacer -describe don Jaime- es bien específico: tenemos que preparar los suelos y sacar raíces de viñedos que después el fundo los usa para vender”.

Una joven contratista

“La señorita Andrea -explica- trabajaba en otros fundos y a mí me recomendaron trabajar con ella; entonces fui a pedirle pega, porque además yo llevaba 25 días sin encontrar un trabajo. Claro que yo la conozco desde chica y le tengo confianza; desde hace dos años que ella vive en mi parcela”.

Andrea tiene 23 años. Y sólo tiene estudios escolares completos. Una vez terminado el colegio se puso a trabajar en una empresa agrícola; ahí le enseñaron cómo funcionaba el sistema de suministro de trabajadores, de modo que pasado un tiempo, decidió renunciar y crear su propia empresa de suministro de obreros agrícolas.

Ya lleva 3 años trabajando sola. La empresa es ella y los obreros que recluta, de acuerdo con las necesidades de trabajo que le demandan los fundos del sector aledaño a Buin.

En este tiempo, Andrea se ha ganado un muy buen prestigio como empleadora y permanentemente es recomendada entre los propios trabajadores de la zona. “Ella sólo trabaja con obreros agrícolas -indica don Jaime-. Es buena jefa, es amable y lo bueno es que está ahí con uno, en la misma tierra trabajando”.

Trabajar a trato

“Antes -dice el trabajador- estaba en una empresa agrícola donde tenía previsión y Fonasa. Pero la idea es no enfermarme, porque yo hasta ahora he estado siempre muy sano”, y agrega: “mi idea es volver a ese trabajo en septiembre, que es el periodo de cosecha que dura hasta abril”.

Don Jaime trabaja de lunes a viernes desde las 8:15 de la mañana hasta las 17 horas, con una hora de colación al mediodía; “cada uno -dice- trae su colación y comemos aquí, en medio del campo, todos juntos”.

Las horas extras no existen en este rubro, pero hay un respaldo cuando, por ejemplo, toca lluvia y no se puede seguir trabajando. "En esos momentos -indica- nos ponemos todos los trabajadores del fundo en un galpón y esperamos hasta que pare de llover. Si se hacen las 3 de la tarde tenemos el día ganado y nos vamos a la casa. La señorita nos paga igual no más, aunque el fundo le da menos plata a ella».

Asimismo, todos los días un bus pasa a buscar a todos los trabajadores a sus casas y después los dejan en sus propios domicilios.

Con respecto al contrato, don Jaime dice que trabaja a trato: "no tengo contrato, porque lo estamos conversando con la niña. Ella nos dijo que cuando quisiéramos nos contrataba y creo que cuando haga un nuevo contrato con el fundo nos va a contratar a nosotros también. Nosotros somos una cuadrilla que trabaja de común acuerdo".

Por otro lado, en cuanto al salario, el entrevistado recibe diariamente \$6.000 y tiene la posibilidad de contar con un anticipo a los 15 días, "porque ella -explica- pide un anticipo al fundo".

Este trabajador agrícola tiene claro que su calidad de "independiente" le impide contar con ciertos beneficios como gratificaciones, vacaciones o bonos de producción: "mis vacaciones, por ejemplo, son aquellos momentos en que no encuentro trabajo", e indica que "en la empresa donde yo trabajaba había seguro contra accidentes, pero acá no hemos conversado eso todavía. Es que los beneficios funcionan con las empresas, aquí no, porque somos particulares".

Con respecto de los materiales de trabajo, en general, cada trabajador lleva sus propias herramientas, en otros casos es el fundo el que los proporciona o también la propia Andrea facilita máquinas.

Uno de los problemas que encuentra el entrevistado al trabajar en el fundo se refiere a las condiciones higiénicas, pues por un lado deben almorzar en el mismo terreno donde trabajan, que está aislado y ubicado a 10 minutos de la recepción, y por otro, no cuentan con baños; "nos arreglamos acá no más. Se supone que van a

poner baños químicos para los trabajos de la fruta, pero por aquí no tenemos nada", cuenta.

La relación que tiene este trabajador con el personal del fundo es distante, pues sólo de vez en cuando pasa un jefe que le da instrucciones a Andrea sobre qué es lo que tienen que hacer y ella le informa a la cuadrilla.

Para Jaime este es un buen trabajo, ya que considera que mientras se hagan bien las cosas y haya una buena relación con esta empresa unipersonal, que es Andrea, podrá "tener plata para mantener la casa, porque yo tengo muchos hijos también... sólo 10", afirma.

2.8 Cajera de bancos: "Lo bueno es la flexibilidad en el horario"

"Creo que mi única gran aspiración es que me echen con plata en los bolsillos", asegura María. Ella estudió secretariado ejecutivo y tiene cursos hasta tercer año de contadora auditora con mención en computación. Pero desde hace 10 años que trabaja como cajera de bancos contratada por una empresa que ofrece sus servicios.

"Envié un currículum por el dato de una amiga, al día siguiente me llamaron para hacer un examen de selección sobre conocimientos generales; en la misma semana me avisaron que había sido seleccionada y me dictaron un curso de dos días para saber cómo trabajar de cajera en un banco, hoy los cursos duran una semana". Asimismo, le han dado cursos sobre atención a público.

Ha trabajado como cajera en varios bancos, pero también recaudando dinero de los peajes de la Carretera del Sol y en construcciones. "Ahí se producen varios problemas, porque a veces uno llega con sueldos que están atrasados y la gente se desquita con una. En esos ambientes, los trabajadores están medio tomados y si no fuera porque a veces nos acompañan guardias de acá, nos pegarían".

A los cuatro meses de estar trabajando, firmó un contrato indefinido en la categoría de cajera de banco. "Este contrato tiene garantías que otras trabajadoras haciendo lo mismo no tienen". Y relata: "Primero tenía un contrato que me pagaban por horas trabajadas y después uno con horario bancario, es decir, de entrada a las 8:30 y salida

a las 16:30 horas, esto último desde hace 3 años. Este contrato implica un sueldo base de 190 mil pesos, más 25% mensual de gratificación, una asignación de caja de 8 mil pesos y un poco para colación y locomoción que al mes no hacen más de 5000 pesos; eso es una burla, ¿o no?”. Pero es muy común que hagan descuento por diversos motivos, de manera que generalmente sólo recibe \$100 mil.

Las cotizaciones están al día, pero aclara que, a veces, la Isapre reclama que no le han depositado el porcentaje correspondiente: “yo pregunto acá y me mandan para allá, en definitiva, nadie se hace responsable y el resultado es que tengo meses vacíos y ninguna explicación”.

“Una de las enfermedades comunes de las cajeras es la tendinitis, pero resulta que viene una persona que no es especialista y nos revisa si estamos o no enfermas y generalmente estiman que no, no más”, indica.

“El otro problema que se produce -dice- es que antes nos pagaban la locomoción y ahora aunque uno tenga que tomar hasta cuatro o cinco micros, corre por el bolsillo de una”.

Las vacaciones también son un punto cuestionado por estas trabajadoras, porque no se las dan cuando las necesitan, sino cuando la empresa lo estima conveniente. En una oportunidad, la entrevistada llevaba cuatro vacaciones acumuladas y no le permitían tomárselas.

“Actualmente eso se ha podido regular un poco más, porque la jefa es nueva y ella antes había sido cajera también, entonces entiende un poco más nuestras condiciones. Además, aquí hay un sistema obligado, donde no se pueden tomar vacaciones en los meses de verano, sólo desde abril a noviembre”.

Según María, ser cajera bancaria implica tener un contrato un poco mejor que el resto y se lo asignan al grupo de trabajadoras que llevan más tiempo en la suministradora. Aun cuando los beneficios son muy relativos: “lo que pueden lo descuentan; el uniforme, por ejemplo, lo tiene que pagar una”.

“Uno de los problemas grandes que veo es que a una como cajera es muy común que le pase que la caja no cuadre y en ese sentido nadie apoya, sino que lo descuentan de los sueldos. Tampoco contamos con alguien que nos represente, no tenemos a quien acudir, el único sindicato que es importante es el del personal de seguridad, pero ellos tienen otra condición”, explica.

Por otro lado, la entrevistada cuenta que el cambio del contrato por hora trabajada al contrato de cajeras, la obligaron a firmarlo o se iban, pero este último incluía la firma de un aval que responde en caso de pérdidas.

Malos ratos en los bancos

El tiempo de trabajo que ha durado en los bancos ha sido variable: desde una semana hasta tres años: “incluso, a veces, nos mandan por un día para pagar sueldos no más”, aclara.

“En general, los lugares donde una trabaja la atienden bien, pero también se da, en un banco sobre todo, que al personal externo lo tratan mal, porque éste era muy abundante, los trabajadores propios del banco estaban resentidos con nosotras. La verdad es que incluso en el lugar donde estuve más tiempo, yo sentí que no me sentía ni del banco ni de nada”.

Una de las situaciones más comunes que se producen en los bancos, según cuenta María, es que mientras el resto toma su hora de colación, generalmente pagada por el propio banco, ella se queda trabajando, “porque no se puede parar hasta que se cuadre todo. Yo siento que nuestras condiciones de trabajo cada vez son peores, por ejemplo, cuando llegamos acá, nos tienen esperando en el pasaje, a todo sol, para ver si habrá o no trabajo”.

Las condiciones higiénicas en los bancos las evalúa positivamente, pero hay otros centros de pago, en los cuales el propio lugar de trabajo no es apto para ello, por ejemplo en las constructoras o en las recaudaciones de peaje, “las rutas no son lugares aptos para mujeres o, a veces, tenemos que ir al medio de los campos para pagar sueldos y la seguridad es muy mala”.

Posibles ventajas

“Lo beneficioso que podemos tener es que hay una cierta flexibilidad en el horario cuando no nos toca ir a los bancos y eso es importante cuando una tiene niños. En este sentido también se cuenta con sala cuna hasta los dos años del niño y nos respetan las licencias de maternidad”, explica.

“Cuando se trabaja en bancos no dejan hacer horas extras, porque según la gerencia ganaríamos mucho, no corresponde no más”.

“Mi única aspiración en este momento es que me echen, pero con plata, porque ya estamos viendo que están echando a personas y no les pagan las indemnizaciones. Siempre nos están hostigando psicológicamente para que nos vayamos de aburridas, pero yo ya llevo 10 años y no puedo darme el gusto de perder mis años de antigüedad”, finaliza.

2.9 Cajera: El filo de la maternidad

“Llego todos los días a las dependencias de la empresa suministradora a las 8 de la mañana y debo esperar en una sala fría, sucia y oscura que me asignen algún trabajo. Ahí espero hasta las 13:30. La última vez que fui, la supervisora me dijo que yo decidiera si sigo o no”, cuenta angustiada Cristina, una trabajadora que tras volver de su post natal ha debido sufrir la indiferencia de la empresa suministradora de empleo a la cual le ha prestado servicio desde 1995.

Antes de embarazarse, trabajaba como cajera en una sucursal de una empresa de telecomunicaciones. Ahí se sentía bien, porque era cómodo, limpio y de buen trato. “Todas las cajeras -dice- e incluso las supervisoras veníamos de la misma empresa suministradora”. Pero alcanzó a estar seis meses, pues le correspondía su pre y post natal, período en el cual mantuvo la secreta esperanza de volver a la misma empresa usuaria y que además la contratara. Eso no ocurrió.

Sin pago de horas extras

Cristina tiene estudios incompletos de administración. En el instituto donde los cursó, le ofrecieron contactarse con una empresa suministradora para tener a la

brevedad un trabajo de su rubro además de un curso de capacitación que nunca se concretó. Ella postuló, recordando su experiencia como cajera temporal de una AFP, y a los tres días la llamaron a su casa para ofrecerle un trabajo de corta duración. Tres meses trabajó antes de tener contrato con la suministradora. Después le hicieron firmar uno a plazo fijo, que vencía el 30 de diciembre de 1996 y un pagaré en blanco en caso de abandono del trabajo.

“Al principio -cuenta- estuve en el área de proceso que queda en la misma empresa suministradora. Eso es una especie de central de pago de remuneraciones de varios bancos y supermercados. Ahí, por ejemplo, debía ensobrar los sueldos que después se distribuían en las distintas usuarias. En esa sección suele existir personal fijo, pero cuando hay exceso de trabajo o falta alguien, a una la ubican ahí para trabajar”.

Después la entrevistada fue asignada a distintas empresas usuarias hasta que en julio de 1996 entró a la empresa de telecomunicaciones. Ahí trabajaba diez horas diarias y el precio por hora, determinado por la suministradora, correspondía a tiempo efectivamente trabajado y sin pago de horas extras. “Lamentablemente a mí nunca me hicieron contrato con posibilidad de horas extras. Es decir, hay quienes tienen un sueldo base y si como mínimo hacen 90 horas al mes les pagan la hora extra”.

Si bien el pre y post natal fue cubierto sin problemas, hoy no entiende a partir de qué le descuentan su previsión y el seguro contra accidentes si no le asignan ningún tipo de trabajo desde que volvió de su post natal hace dos meses.

Pensó dirigirse al sindicato de la empresa suministradora, pero no lo hizo porque consideró que esa instancia no la acogería ahora que tiene problemas. Por eso terminó acercándose a una inspección del trabajo para preguntar: “¿Qué hacer si cuento con fuero maternal, no recibo sueldo y no me asignan ningún tipo de trabajo?”, plantea.

2.10 Digitadora: “Estoy conforme con este sistema”

Hace seis años que Viviana trabaja con la misma empresa suministradora de empleo. Y, si bien ha tenido algunas diferencias con el criterio de la empresa, “me pagan como digitadora y soy asistente de la ejecutiva de ventas del banco”, está

contenta de poder tener varios beneficios como bonos de vacaciones, fiestas patrias, navidad, cheque restorant y ropa; además de estar en un lugar de trabajo muy cómodo y bien tenido.

Antes de entrar a formar parte del equipo de contratados en forma indefinida por la empresa de empleo temporal, estuvo cuatro años como cajera para el pago de pensiones a jubilados de una filial de un banco.

Ahora bien, cabe destacar que el gerente de la agencia de empleo temporal a la cual Viviana presta sus servicios es un ex trabajador de un banco y ahora cuenta, por lo menos, con 30 empresas clientes entre bancos, empresas de electricidad, telecomunicaciones, promociones y eventos.

Mejorar el salario

“Cuando entré a la empresa de empleo temporal trabajé 10 días para cubrir un tiempo peak de un banco; después estuve dos meses en otra empresa; un año en un banco y tres días en otro. Todo con contrato a honorarios”. También le tocó pasar cuatro meses sin empleo.

En general, Viviana percibe que ha sido beneficiada por este sistema de trabajo, pues, por ejemplo, ha contado con los mismos beneficios que los trabajadores propios de dos empresas y en su actual trabajo, donde permanece desde 1993, siente tener mayor estabilidad: “sólo una vez tuve problemas debido al derecho a sala cuna y se debió a que el lugar donde ésta se ubicaba me quedaba a trasmano, entonces, le sugerí a la agencia que yo buscaría una sala cuna y que me reembolsaran una cantidad, que era mucho menor de lo que ellos pagaban a la sala cuna con la cual tenían convenio (menos de \$100 mil), pero no me lo aceptaron”, cuenta.

Por otro lado, advierte: “creo que el nivel de remuneraciones debería ser mucho mejor. Yo me enteré que la agencia de empleo temporal a la que pertenezco recibe \$490 mil por tenerme en la usuaria, determinado por la empresa cliente, y yo sólo gano \$142.152 y si quiero aumentar mi sueldo debo hacer horas extras. Ahi, logro alrededor de \$220 mil”.

A la entrevistada, que tiene una jornada laboral de 30 horas semanales -entre 9:00 y 15:00 horas- determinadas por la empresa usuaria, le descuentan periódicamente sus cotizaciones previsionales; también recibe de la agencia de empleo temporal una suma de \$28.263 por gratificaciones y sabe que está asegurada contra accidentes y enfermedades de trabajo.

El tiempo que Viviana lleva trabajando en la empresa usuaria hacen que se sienta mucho más integrada a ella que a la agencia de empleo temporal. “Es un lugar limpio, seguro, cómodo, existe buena iluminación, por ejemplo. Además, tengo una buena relación con los jefes, pertenecientes a la empresa, y con los compañeros de trabajo, con los cuales mantengo un trato amable y solidario”. Es por esta razón que si bien la suministradora de empleo le permitió encontrar trabajo en un período difícil de desempleo, no le gusta mucho la idea de seguir como subcontratada: “a través de un subcontrato -explica- uno tiene pocas posibilidades de ascender en términos de sueldo y de cargo. Mi ideal es que la empresa donde estoy desde hace cinco años y en la cual me toman en cuenta, me conozcan más y me valoren para quedarme en la planta. Es que también se da que con la agencia de suministro de empleo mantengo una relación distante y más conflictiva”.

2.11 Interpretación de las entrevistas

El perfil de los trabajadores suministrados entrevistados presenta una alta heterogeneidad en términos de sexo y edad, pero predominan los jóvenes y las mujeres. Las ocupaciones que desempeñan corresponden en su mayoría a actividades de oficina tales como: administrativos, secretarías, cajeras, juniors, digitadoras, existiendo también personal profesional y agrícola.

Es posible identificar distintas razones por las cuales los trabajadores acceden a empresas de empleo temporal, predominando la situación de aquellos que llegan porque no encuentran otro trabajo o buscan trabajo por primera vez. En estos casos se trata de trabajadores poco calificados o sin experiencia laboral que, por ello, han tenido dificultades para encontrar un empleo directo.

En este sentido, la suministradora se presenta como la única posibilidad factible en el momento de buscar empleo o como una puerta de entrada al mercado de trabajo tradicional; en definitiva es una alternativa eficiente y rápida para aquellos que por falta de experiencia y/o calificación han tenido problemas para encontrar trabajo.

De hecho, el estudiante de sicología que se puso en contacto con una agencia cuando terminó el colegio porque necesitaba pagar sus estudios y no había encontrado otra opción de trabajo, explica: "como profesional, yo no volvería a buscar trabajo a través de una empresa suministradora; buscaría trabajo directamente, porque ahora me siento más capacitado y con más experiencia, tengo referencias".

Por otro lado, existen trabajadores (2) más calificados, que optaron por la flexibilidad y libertad que implica trabajar en forma temporal por períodos discontinuos; en un caso, aun teniendo la posibilidad de haber trabajado directamente en varias empresas. Esta opción se ve corroborada por el hecho de que llevan años prestando servicios de esta forma y con la misma suministradora, 20 y 10 respectivamente, lo que a su vez pone de manifiesto que las condiciones de trabajo no son despreciables.

En general, los entrevistados no han recibido ningún tipo de capacitación de parte de la suministradora para el desempeño de sus labores, excepto aquellos casos donde el trabajador lleva muchos años prestando servicios a través de la misma suministradora. Paradójicamente, estos trabajadores presentaban, antes de ingresar a la suministradora, un mejor nivel de calificación. Por lo tanto, podría establecerse que cuando la relación con la suministradora es más estable en el tiempo y existe un mayor grado de confianza, la suministradora está más dispuesta a invertir en cursos y formación para el trabajador.

Respecto de las condiciones sociales de trabajo en materia salarial, las remuneraciones que reciben los entrevistados son, generalmente, menores a las de los trabajadores contratados directamente por las empresas y que realizan las mismas labores; exceptuando algunos de los casos que presentan mayor calificación. De hecho, la secretaria entrevistada considera que gana bien y a veces hasta más que las secretarias propias de la empresa usuaria donde es colocada. Por otro lado, la ingeniera gana alrededor de 600 mil pesos

mensuales. Pero, en general, para lograr una remuneración igual o similar a la de los trabajadores propios, los suministrados deben hacer horas extras.

Además, la generalidad de los entrevistados no recibe los mismos beneficios que los trabajadores propios o, simplemente no recibe ninguno. Esto aumenta el descontento y la brecha entre trabajadores suministrados y propios.

Respecto del tipo de contrato que formaliza la relación laboral de estos trabajadores con las empresas suministradoras, es posible detectar una alta heterogeneidad, existiendo contratos indefinidos, a plazo fijo, a honorarios y contratos no escriturados. Coincidió en esta muestra de casos que los trabajadores que se desempeñan a honorarios presentan un alto nivel de calificación y que, por lo tanto, reciben una buena remuneración, pero se quejan y les preocupa el hecho de no poder contar con cotizaciones previsionales. De hecho, la secretaria plantea: “llevo 20 años prestando servicios a través de esta suministradora, ahora tengo 43 años y no tengo cotizaciones previsionales y no sé qué pasará cuando no pueda trabajar más”. Esto sin considerar que además no tienen derecho a vacaciones pagadas ni a indemnización por años de servicio.

Por otro lado, fue posible detectar casos donde las colocaciones presentan una alta rotación y otros donde tienen un carácter más permanente. La alta rotación implica una gran inestabilidad, sobre todo para aquellos que han optado por esta forma de trabajo y que, por tanto, llevan años trabajando así.

En general, se percibe un descontento en relación con las condiciones sociales de trabajo, el que se ve acentuado por el diferencial existente en esta materia entre trabajadores propios y suministrados. Esto genera, por supuesto, la aspiración a un contrato directo. No ocurre lo mismo en relación con las condiciones de higiene y seguridad, que básicamente son las mismas que las de los trabajadores de las usuarias y, en general, son de buena calidad.

Si bien, en algunos casos, los entrevistados plantean que se genera un sentido más claro de pertenencia frente a la empresa usuaria, dado que es en sus dependencias donde se desempeñan las labores y se establecen las relaciones interpersonales y

porque en la generalidad de los casos el contacto y la relación con la suministradora es prácticamente nulo o muy escaso, reduciéndose sólo al pago de las remuneraciones, la sensación que prima es la incertidumbre de "para quién" efectivamente se trabaja, frente a quién deben exponerse los problemas y exigirse los derechos laborales y, en definitiva, a dónde efectivamente se pertenece.

Dicha incertidumbre queda claramente ilustrada en el caso del administrador bancario cuando manifiesta: "lo que ocurre es que todos los días uno tiene la sensación de que no es parte ni del banco ni de nada". Asimismo, una cajera de banco expresa: "la verdad es que incluso en el lugar donde estuve más tiempo colocada, yo sentí que no me sentía ni del banco ni de nada".

Este precario sentido de pertenencia a la usuaria se diluye aún más cuando los entrevistados, en general, perciben una clara discriminación en el trato en relación con los trabajadores propios que llegan, en uno de los casos, a expresarse en una identificación que señala si el trabajador es externo o propio.

Esta discriminación se extiende, como se planteó, a las condiciones sociales de trabajo y se acentúa al advertir que dichos trabajadores no pueden formar parte de los sindicatos de la empresa usuaria, careciendo así de representación y capacidad de negociación.

De esta manera, más que una identificación clara con la empresa usuaria existe un deseo frustrado y una nostalgia de ser parte de algo. Este deseo se manifiesta claramente en el caso de una entrevistada que para el día de la secretaria no recibió regalo y tuvo que quedarse trabajando, mientras las secretarías propias de la usuaria fueron invitadas a un almuerzo; ella expresa: "Yo apelaba a la actitud, el regalo en sí me daba lo mismo, pero es el hecho de sentirse perteneciente a algo".

Por otro lado, el tema de la pertenencia a la empresa usuaria ni siquiera se plantea en aquellos casos en que existe alta rotación. En estos casos hay una mayor identificación con la suministradora, lo que no necesariamente implica una mejor relación. El trato con la suministradora es mejor en aquellos casos en que el trabajador presenta un mayor nivel de calificación (secretaria y la ingeniera) y en el caso del

obrero agrícola, donde la suministradora es más bien una contratista que labora junto con los trabajadores en la empresa usuaria.

Finalmente, los trabajadores entrevistados perciben que el trabajo suministrado no otorga posibilidades de ascenso o mejoría de la trayectoria laboral, por lo que, no es para desempeñarlo de por vida. Si bien abre puertas para entrar a empresas, en la práctica, no sucede que siempre contraten al trabajador directamente. “De hecho, una persona pasó 7 años como subcontratado antes de que lo contrataran directamente”, cuenta un entrevistado.

3. A VISTA DE LOS SINDICATOS

Una de las fuentes de información empleadas para conocer la visión de los trabajadores fueron entrevistas a dirigentes sindicales de empresas usuarias donde hubiera empleo suministrado, y un encuentro con dirigentes de esos sindicatos.

Para el Presidente de la CONSTRAMET (Confederación de Sindicatos y Federaciones de Trabajadores de la Industria Metalúrgica), la existencia de trabajadores suministrados, por un lado, influye en la sindicalización en el sentido de que minimiza el rol del sindicato cuando se trata de empresas que se dividen y aparecen con razones sociales distintas, pero realizando la misma labor.

Y por otro lado, estos trabajadores tienen condiciones de trabajo desmejoradas. “Se promueve en los trabajadores un sometimiento a la producción y a ritmos muy altos de trabajo, trabajando sin límites de jornada y en forma acelerada. Incluso, grandes empresas han instalado celulares o teléfonos a trabajadores para asegurar su disponibilidad”. En este sentido, advierte que la Confederación ha sido requerida por el aumento de trastornos síquicos entre el personal.

Asimismo plantea que, en su sector, las áreas externalizadas suelen corresponder a las actividades de mayor riesgo como faenas en altura, trabajos de montaje o contaminantes, sobre todo en algunas fundiciones.

En entrevista colectiva con dirigentes de CONTALCH (Confederación Nacional de Trabajadores de la Alimentación de Chile) que tienen una representación importante de trabajadores de una empresa láctea y otra de alimentos, cuentan que de los 1500 trabajadores de la primera, 1000 son subcontratados y 500 trabajan en las dependencias de la empresa, desempeñando trabajos de aseo, carga y administración (contadores, secretarías, digitadores y juniors), y en la segunda empresa trabajan 2000 personas de las cuales 400 son externas, quienes realizan trabajos de mantención, administración, transporte de alimentos y seguridad.

Y especifican que este tipo de trabajadores son personal suministrado permanente y no parte de un servicio externo integral.

“La principal ventaja del suministro de trabajadores permanentes para la empresa usuaria es la posibilidad de reducir costos laborales, en la medida que estos trabajadores ganan menos, no tienen derecho a beneficios internos y la empresa puede prescindir de sus servicios sin tener que pagar indemnización”, afirma el Presidente de CONTALCH.

Pero también indicaron los trabajadores que cuentan con malas condiciones de higiene en el trabajo, como falta de acceso a camarines, baños y duchas, y malas condiciones de seguridad por los lugares de trabajo, ausencia de elementos de protección personal y útiles de trabajo apropiados. Y por último, afirmaron que los trabajadores suministrados no tienen posibilidad de hacer carrera.

Los representantes del sindicato de la empresa láctea señalan que si los trabajadores desempeñan sus funciones en el recinto de la empresa usuaria, la encargada de velar por las condiciones de higiene y seguridad de los trabajadores suministrados debiera ser la empresa usuaria. Además sostienen que la empresa usuaria debería exigir a la suministradora el establecimiento de contratos de trabajo con su personal y el pago de cotizaciones previsionales.

Las organizaciones sindicales que participaron en el encuentro manifestaron un unánime rechazo al suministro de empleo en la medida que opera sin contratos de trabajo, ganando la mitad de los sueldos y en general, experimentando una precarización del trabajo.

Para el representante del sindicato de una empresa de telecomunicaciones, esta forma de trabajo temporal-permanente es una explotación de la fuerza de trabajo y por tanto, habría que impedir su desarrollo. Una realidad que se acentúa con la ubicación de estudiantes en práctica en puestos de trabajo, impidiendo la posibilidad de contratar a alguien.

A su vez el presidente del sindicato COTIACH ejemplifica: “en verano, en los restaurantes del litoral central se trabaja hasta 18 horas diarias, la gente duerme en la arena y por tanto tienen muy malas condiciones de higiene y seguridad, y el problema es que si reclaman se quedan sin trabajo”. A lo que habría que aspirar, agrega, es que, por lo menos, se puedan equiparar las condiciones de trabajo de los trabajadores propios con los suministrados.

Sin embargo, el representante de la empresa de telecomunicaciones explica que con el actual poder de los sindicatos en las empresas “es casi impensable” poder ayudar a los trabajadores suministrados. “Las empresas se dividen, se filializan en 27 empresas distintas como un supermercado o en 8 unidades económicas como es el caso de una empresa de alimentos”.

Un sindicalista de una empresa de electricidad explicó que “después de la negociación colectiva de 1994 se despidieron 120 trabajadores y les ofrecieron recontratarlos por medio de una empresa externa, esto significó que los trabajadores se reincorporaron con la mitad del sueldo, pues el contratista paga por hora-hombre y además, en las festividades se recibe un trato discriminatorio a personas que un día antes eran compañeros de trabajo”.

Otra forma de contratar por fuera a los trabajadores suministrados es el uso de los “palos blancos”, es decir, los contratos de varios trabajadores se encuentran escriturados con otro trabajador de la misma empresa, quien aparece formalmente como empleador, pero que en la práctica no cumple dicha función, ya que incluso, el pago de las remuneraciones lo efectúa la usuaria.

Con la subcontratación se produce una cadena de explotación, dice el Presidente de la organización sindical del sector metalúrgico: “en nuestro sector todo lo que no

es productivo se terceriza. Cuando se requiere bajar los costos de producción se convierten trabajadores propios en contratistas con el fin de que contraten personal externo para la ejecución de una obra determinada. El empleador le da un tiempo como permiso para que el trabajador se convierta en contratista”.

Como otra cara de la inestabilidad laboral, describió que en las empresas pesqueras del sur se llama al personal sólo cuando las condiciones son favorables para salir a pescar y se les paga por hora efectivamente trabajada.

Para el sindicalista de la empresa de telecomunicaciones, en el caso de su empresa los trabajadores suministrados tienen contrato de trabajo, beneficios muy similares a los trabajadores propios y buenas condiciones de higiene y seguridad y que por tanto, el fenómeno sólo se explica como una medida antisindical, pues lo único que los distingue de los trabajadores propios es que no se pueden sindicalizar. Así, existen 1500 trabajadores propios y 300 suministrados.

Según la representante de uno de los 24 sindicatos de otra empresa de telecomunicaciones, el poder de los sindicatos es tan reducido que sólo pueden luchar por mantener condiciones de trabajo y no para aspirar a mejores beneficios, por lo que se hace muy difícil centrar la atención en los suministrados, aunque en una oportunidad se les ofreció ayuda frente al exceso de horas de trabajo (de 8:00 a 22 horas) y las afectadas prefirieron marginarse por el temor a ser despedidas.

Asimismo, señaló que el promedio del pago por hora trabajada era un tercio de lo que la agencia suministradora recibía por el trabajador. Pero que las actuales condiciones contractuales de los suministrados se habían regularizado en el sentido de no permitir más personal que estuviera a honorarios.

Las soluciones planteadas en este encuentro se remitieron al hecho de modificar la estructura sindical, es decir, construyendo sindicatos en forma piramidal a nivel comunal, regional o nacional, pues ésta sería la única manera de poder incorporar en las negociaciones colectivas a los trabajadores, o bien, crear sindicatos por rama.

4. TRABAJADORES METALÚRGICOS

El informe sobre el suministro de personal y la subcontratación en el sector de la metalurgia es congruente con la información sobre los trabajadores recogida de las otras fuentes.

Los trabajadores subcontratados en el sector ganan sueldos menores que los trabajadores propios y no obtienen beneficios, por lo cual la jornada laboral de ocho horas suele extenderse para equiparar los sueldos a los de los trabajadores propios. Por otro lado, los pagos suelen ser inoportunos. La mayoría de los trabajadores no está conforme con las remuneraciones que reciben, acentuándose el descontento cuando no hay cotizaciones previsionales.

En muy pocos casos los subcontratados se encuentran en una situación análoga a la de los trabajadores propios en salario y previsión.

Frente a las condiciones de higiene y seguridad, se presentaron realidades opuestas. Por un lado, condiciones de alta precariedad en las cuales los propios trabajadores deben acondicionar su espacio de trabajo y por otro, buenas condiciones existentes en los recintos donde trabajan. Respecto de los accidentes laborales, no hay claridad sobre quién se responsabiliza y se hace cargo de los gastos médicos derivados, incluso en ocasiones deben financiarlos los afectados por su propia cuenta así como los de la atención a la salud en general y la ropa de seguridad.

Quién se identifica como jefe directo y quién es el empleador es materia de permanente incertidumbre. Es común encontrar relaciones laborales basadas en vínculos informales, es decir, un trabajador de planta que lleve a su familiar o amigo y que termina desempeñando algunas de las funciones del empleador.

Frente a la satisfacción laboral, cuya evaluación era uno de los objetivos de esta memoria, se afirma que si bien hay quienes se sienten satisfechos por contar con un contrato indefinido, en su mayoría, los suministrados perciben el trabajo como algo pasajero o inestable. Y esta inestabilidad, según las autoras, puede ser un elemento que influya en la falta de sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa.

Pero se sostiene también que los trabajadores que estaban de acuerdo con una relación laboral sin contrato y sin previsión, corresponde a un grupo de jóvenes que preferían el beneficio inmediato de un mayor salario líquido que prevenir necesidades futuras.

En la memoria se concluye, que las condiciones más desfavorables que viven los trabajadores y que mayor insatisfacción les deparan son la falta de previsión social, salud y seguridad y la imposibilidad de negociar mejores condiciones. Sin embargo, el sentido que cada trabajador le atribuye a su trabajo también se relaciona con el grado de satisfacción que sienten por estar insertos en el rubro metalúrgico, el que muchos valoran positivamente.

VI. CONCLUSIONES

1 En este estudio se abordó el suministro de trabajadores en las empresas, primero como problema teórico conceptual y luego en la realidad nacional.

El suministro de trabajadores opera como una relación triangular entre trabajador, usuario y un suministrador interpuesto, lo cual genera desafíos a las ciencias sociales y el derecho del trabajo, al enfrentarse en los hechos con una ruptura en el vínculo básico del trabajo dependiente entre empleador y empleado.

En el estudio se optó por considerar al conjunto del fenómeno propio de estas relaciones triangulares como “suministro de personal”, sin calificar su carácter encubierto o no, entre otras razones porque según la legislación chilena vigente todo el suministro de personal por un tercero, sea formal o informal, temporal o permanente, es, en rigor, una relación laboral encubierta.

2 El abastecimiento de trabajadores de parte de una empresa a través de otra entidad está ampliamente desarrollado en el país, bajo diversas expresiones concretas. Esto condujo a hacer distinciones entre la simple interposición del tercero y otras empresas que junto con interponerse agregan algo más: el reclutamiento, la selección y/o la administración del personal que ceden al usuario.

De hecho, el hallazgo más sobresaliente del estudio fue la heterogeneidad en los tipos de suministradores de personal. Desde las empresas que ofrecen y promueven su actividad vigorosamente en el mercado, las “empresas de servicios temporarios”, hasta los suministradores menos visibles: un ex-trabajador de la empresa usuaria, un familiar de éste o un simple “palo blanco”. Empleados bajo estas diversas figuras, la investigación de terreno realizada cubrió a un total de 2.228 trabajadores suministrados por un tercero.

3 En este marco general, destacan las ETTs (en la actualidad, alrededor de 135, con una masa laboral estimada por ellas en 66.000 personas) como entidades suministradoras diferenciables del resto por:

- Su declaración de intenciones: a) de ejercer una actividad con un giro propio: proporcionar empleo temporal; b) de diferenciarse de los empleadores que no cumplen con las obligaciones laborales y compiten deslealmente bajando así los costos de su oferta; c) de ver normado su campo de acción, reconociéndoseles su calidad de empleadores con los deberes y derechos correspondientes.
- Su funcionamiento como empresas con cierta estructura organizacional y nivel de solvencia que les permite funcionar, en general, con autonomía de las empresas usuarias, suministrando personal a diferentes empresas, aun cuando los grados de esta independencia sean variables en cada caso.

4 El recurso de las empresas usuarias al trabajo suministrado externamente responde, en parte, a las exigencias de adaptación, que las empuja a cambiar los marcos normativos con que operaban para liberarse de las barreras que rigidizan su capacidad de respuesta, sea frente a la creación de nuevos productos y servicios, a la incorporación de cambios en la tecnología y en los procesos de trabajo y, también, frente a la flexibilización interna y externa en el empleo.

El empleo se ha vuelto menos estable: se producen ajustes en las plantillas del personal de las empresas, frecuentes entradas y salidas de los trabajadores e incluso, cambios en las formas del vínculo laboral (de dependientes a independientes, de internos a externos).

Los resultados del estudio muestran que, en el país, cuando las empresas utilizan trabajo suministrado, no lo incorporan sólo en forma marginal, sino que constituye un porcentaje importante y significativo dentro de su estructura laboral. Y que, aun cuando predominan ocupaciones de nivel de calificación baja o media entre los trabajadores suministrados, las actividades desempeñadas muestran variados niveles de calificación.

5 El trabajo suministrado por un tercero responde, por otra parte, y como una razón de mayor peso en el país que la de la adaptación flexible, a la búsqueda del abaratamiento de los costos laborales; a la reducción de los gastos en seguridad social, de los beneficios y otros; a la conversión de costos fijos en costos variables.

De los resultados de la investigación se desprende que en materia salarial las condiciones sociales de trabajo del personal suministrado son, en general, inferiores a las de los trabajadores propios y que se utilizan preferentemente sistemas de remuneraciones variables, que estimulan una mayor productividad de los trabajadores.

6 El recurso al trabajo suministrado se explica, además, como una estrategia para debilitar la estructura sindical.

La externalización de las contrataciones a través de otra empresa o de un tercero, fragmenta la masa laboral al pasar a pertenecer a distintas razones sociales. Así, se establece una demarcación entre trabajadores propios y trabajadores externos. Estos últimos no pueden, entre otras cosas, formar parte del sindicato de la empresa usuaria en tanto sean trabajadores de otra empresa.

Los trabajadores de las empresas suministradoras de personal pueden, como pertenecientes a tales empresas, constituir sindicatos propios. Sin embargo, casi nunca lo hacen al sentirse presionados por los empleadores y por la dificultad material de congregarse, alguna vez, en un mismo lugar a sus miembros. La inexistencia de actividad sindical es parte importante de la oferta que hacen las empresas de servicios temporarios a las empresas clientes.

La percepción de los dirigentes sindicales es concluyente: el trabajo externo divide la base de apoyo de los sindicatos y, además, su presencia en las empresas actúa como una presión para los trabajadores internos, quienes ven en la externalización una amenaza constante a su estabilidad.

7 El otro hallazgo sobresaliente del estudio se refiere al predominio del suministro de personal permanente, en las empresas que lo utilizan, por sobre el suministro de personal temporal, para ocupar puestos transitorios de trabajo.

Esta particularidad de la realidad chilena explica que filiales nacionales de empresas de empleo temporal transnacionales, que en otras partes del mundo sólo se dedican a abastecer de empleos transitorios a los usuarios, estén también proveyendo trabajadores por tiempo indefinido en el país.

La situación es más preocupante aún en tanto estas empresas han generalizado la utilización de contratos de prestación de servicios a honorarios con su personal para el desempeño de actividades laborales claramente dependientes.

8 Como observaciones finales y perspectivas se concluye lo siguiente:

- La proliferación del suministro de personal en las empresas nacionales se desenvuelve de modo anárquico y no responde, mayoritariamente, a un patrón de búsqueda de calidad y especialización de los empleos, ni solamente a la necesidad de cubrir vacantes transitorias de determinados puestos de trabajo.
- Mateniéndose y creciendo esta situación, se fortalece la generación de un circuito de trabajadores de segunda categoría, que teniendo ocupaciones centrales o complementarias de los procesos de trabajo, permanecen en una condición de pertenencia precaria a las empresas, a la vez que trabajan con niveles de remuneraciones y de condiciones generales de trabajo de baja calidad.
- La demanda de empleos más calificados que genera el desarrollo económico nacional no se ve resuelta a través de estos mecanismos, en la medida en que los suministradores de personal no utilizan recursos en especializarse técnicamente ni en calificar a su personal.
- La inestabilidad en el empleo, propia de esta condición de ser suministrado por un tercero, no puede generar el sentido de pertenencia, el espíritu corporativo y el compromiso que las empresas modernas requieren de sus trabajadores. Por lo tanto, no parece una política laboral de estrategia viable en el mediano plazo.
- Es evidente la necesidad de las empresas de cubrir de manera oportuna y adecuada las vacantes temporales que por diversas razones se producen en sus puestos de trabajo o de disponer de trabajadores para realizar actividades temporales o imprevistas. Asimismo, son claras las ventajas que se le presentan a quienes buscan trabajos ocasionales, de poder canalizar a través de empresas

bien ubicadas en el mercado esta búsqueda. Es decir, empresas suministradoras de empleo temporal, parecen un instrumento útil en el mercado del trabajo.

- El desafío entonces está planteado: se requiere de un marco regulatorio que organice estas necesidades, que logre separar el uso adecuado del uso espurio del suministro de personal, garantizando el equilibrio entre la flexibilidad en el empleo y la protección de los derechos laborales.



BIBLIOGRAFÍA

Agacino, R., Rivas, G. y Wormald, G. 1995, "Cambio tecnológico y mercado del trabajo", Proyecto OIT-ACDI, Santiago, OIT.

Alonso Olea, Manuel, Casas Baamonde, María Emilia, 1995, **Derecho del Trabajo**, Decimocuarta Edición, Madrid.

Ameglio, Eduardo, 1984, **Las empresas suministradoras de mano de obra temporal**, Ediciones Jurídicas Amalio M. Fernández, Uruguay.

Ameglio, Eduardo, 1998, "La subcontratación laboral: un intento para delimitar su marco jurídico", documento preliminar sin editar, Dirección del Trabajo.

Aravena, Claudio y Gallardo, Mauricio, 1998, "Outsourcing y su realidad en el sector agroindustrial", Tesis de Título, Escuela de Administración, Universidad Tecnológica Metropolitana.

Bronstein, Arturo, "El trabajo temporal en Europa: ¿antagonista o complemento del empleo permanente?" **Revista Internacional del Trabajo**, Volumen N° 110 Número 4, OIT, 1991.

Castells, Manuel, 1998, **La era de la información. Economía, sociedad y cultura**, tres volúmenes, Alianza Editorial, España.

Coriat, Benjamin, 1982, **El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa**. Siglo XXI Editores, México.

De la Garza, E. y Campillo, M., "¿Hacia dónde va el trabajo humano?" en **Trabajo**, Año 1, N° 1, Centro de Análisis del Trabajo, México.

Echeverría, M. y Herrera, G. 1995, "Innovaciones y trabajo en empresas manufactureras chilenas: la visión sindical", Proyecto OIT-ACDI, Santiago, OIT.

Echeverría, M. y Uribe, V., 1998, "Condiciones de trabajo en sistemas de subcontratación", Documento de Trabajo N° 81, OIT, Santiago.

Giddens, A. y otros, 1996, **Las consecuencias perversas de la modernidad. Modernidad, contingencia y riesgo**, Josetxo Beriain, compilador, Editorial Anthropos, Barcelona.

Hyman, Richard, 1998, "La teoría de la producción y la producción de la teoría", en **Trabajo**, Año 1, N° 1, Centro de Análisis del Trabajo, México.

López, Diego, 1998, "La descentralización productiva: un desafío de adecuación para el derecho laboral", Boletín Oficial Dirección del Trabajo, PUBLITECASA, Año X, N° 111.

Marchand, D. y De Ficquelmont, É. M., **Le travail temporaire**, 1993, Colección Que sais-je?, Presses Universitaires de France, París.

OIT, 1991, **Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones: CIUO - 88**, Ginebra.

OIT, 1995, **Trabajo en régimen de subcontratación**, Informe VI (1), para 85ª Reunión Conferencia Internacional del Trabajo, Ginebra.

OIT, 1997, **Trabajo en régimen de subcontratación**, Informe VI (2), para 85ª Reunión Conferencia Internacional del Trabajo, Ginebra.

OIT, 1997, **La subcontratación de mano de obra: algunas cuestiones. Nueve estudios por países**. Serie Educación Obrera, Ginebra.

OIT, 1998, Informes V(1), V (2A), V (B) y V (2B) Addendum, para 86ª Conferencia Internacional del Trabajo, www.ilo.org/public/spanish, Ginebra.

OIT, 1998, 86ª Conferencia Internacional del Trabajo, Informe de la Comisión del Trabajo en Subcontratación, www.ilo.org/public/spanish, Ginebra.

OIT, 1998, **Informe sobre el empleo en el mundo 1998 -1999. Empleabilidad y mundialización. Papel fundamental de la formación**, Ginebra.

Outsourcing Institute:/ www.outsourcing.com

Pérez, C. y Ominami, C., (Comp.), 1986, **La tercera revolución tecnológica**, GEL, Argentina.

Piore, Michael, Sabel, Charles, 1993, **La segunda ruptura industrial**, Alianza Editorial, Buenos Aires.

Price Waterhouse, 1997, **Outsourcing en Chile**, sin editar.

Rifkin, Jeremy, 1996, **El fin del trabajo**, Editorial Paidós, Buenos Aires.

Rodríguez-Piñero Royo, Miguel C., 1994, **Las empresas de trabajo temporal en España**, Tirant lo Blanch, Colección Laboral, Valencia

Rodríguez-Piñero Royo, Miguel C., 1992, **Cesión de trabajadores y empresas de empleo temporal**, Madrid.

Sala Franco, Tomás (Director), 1994, **Derecho del Trabajo**, 11ª Edición, Tirant lo Blanch, Valencia.

Saldaña, L., Weintraub, M., 1997, **Satisfacción Laboral de los Trabajadores Subcontratados en el Sector Metalúrgico**, Taller de Titulación, Instituto de Sociología, Universidad Católica de Chile.

Tokman, V.E., Martínez, D., editores, 1999, **Flexibilización en el margen. La reforma del contrato de trabajo**, Lima.

Touraine, A., 1997, **¿Podremos vivir juntos? Iguales y diferentes**, Fondo de Cultura Económica, Argentina.

Ugarte, J. L., 1998, "Suministro de trabajadores y trabajo temporal. ¿Empresas sin trabajadores?", en **Revista Laboral Chilena**, junio 1998.

Ugarte, J. L., 1999, **¿Empresas sin trabajadores?: Legislación sobre las Empresas de Trabajo Temporal**, Cuaderno de Investigación N° 10, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.

Ugarte, J. L., 2001, "La descentralización productiva: la nueva moda en las relaciones laborales" **Revista Laboral Chilena**, enero 2001.

Walker, Francisco, 1998, "Las empresas contratistas y subcontratistas en el ámbito de las relaciones laborales en Chile. Un enfoque Institucional", en **Revista Laboral Chilena**, julio y agosto 1998.

Wilson, W. J., 1997, **When works disappears**, Vintage Books, Nueva York.



CUADERNOS DE INVESTIGACIÓN



GOBIERNO DE CHILE
DIRECCIÓN DEL TRABAJO
DEPARTAMENTO DE EMPLEO