

Vendedor@s cuentan:
Actuales formas de contratación



VENDEDOR@S CUENTAN:
ACTUALES FORMAS DE CONTRATACIÓN

THELMA GÁLVEZ PÉREZ
ECONOMISTA
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Santiago, Julio de 2005

PRESENTACIÓN

El Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo entrega un nuevo número de *Aportes al Debate Laboral*, línea de publicaciones que incluye documentos de distinta naturaleza que contribuyan a la mejor comprensión de los cambios que ha experimentado el trabajo en las últimas décadas. Esta vez se analizan las relaciones de trabajo y las condiciones actuales del empleo a partir de los resultados que arrojó una investigación cualitativa realizada en un segmento de los trabajadores vendedores.

Esta investigación reconoce una preocupación que ha sido central en el Departamento de Estudios: Cómo en sectores productivos modernos, que muestran significativa expansión y alta tasa de ganancia, se crean empleos excluidos de la protección laboral clásica, y se afecta con ello la vigencia de derechos largamente reconocidos a los trabajadores.

El deterioro en la eficacia de la norma jurídica especial del trabajo, y el consiguiente desconocimiento de la desigualdad típica de la relación laboral, resta legitimidad al acuerdo social de protección al trabajo y se configura una situación en que la lógica propia del capital puede operar sin mayores contrapesos.

Las múltiples actuaciones laborales que se realizan sin adecuarse a la concepción clásica de la relación de trabajo, se han ido cristalizando en ciertos patrones de comportamiento, pero éstos no son aún bien conocidos. Una dinámica básica ha sido transformar trabajo asalariado en trabajo independiente, porque ello libera al empleador de toda obligación laboral respecto de su empleado. Pero estas dos modalidades esenciales de inserción en el trabajo -dependiente e independiente- han cambiado en los hechos de manera significativa y la clasificación aparece hoy desdibujada.

La validez de ambas categorías está, pues, en entredicho, y si bien la investigación ha tenido importantes avances en su propósito de captar este cambio, no se ha logrado aún calibrar y caracterizar de manera profunda e integral, la transformación ocurrida en la naturaleza de la relación de trabajo.

El presente documento se sitúa en esta área de problemas. Asimismo, el estudio del que da cuenta, acotado y de carácter cualitativo, indaga la relación laboral en el sector de los vendedores de productos y servicios que se desempeñan fuera de las empresas que elaboran estos bienes o prestan los servicios, desarrollando una estrategia de ventas que exige al trabajador buscar los clientes y desplazarse constantemente.

Llamado “fuerza de ventas”, este sector suele ser visto como expresión de una moderna estrategia para gestionar la fuerza de trabajo. Ha generado buen número de empleos y ha abierto acceso a las mujeres, pero ¿En qué medida estos puestos de trabajo cumplen con los estándares medios de protección? La inquietud sobre la calidad del trabajo viene planteándose desde hace tiempo en el mundo, toda vez que la evidencia acumulada muestra el grave deterioro que viene soportando el trabajo en las últimas décadas: *Muchos indicadores de la calidad del empleo parecen haberse deteriorado durante los años noventa. El empleo en pequeñas empresas aumentó y la proporción de trabajadores con la protección exigida por las leyes laborales, que ya era reducida, bajó aún más¹.*

¹ BID: *Se buscan buenos empleos: Los mercados laborales en América Latina*, Informe anual sobre progreso económico y social en la región, 2004, página web

Precisamente, el sector en el cual se aborda este estudio, gran parte del empleo generado queda excluido de la tutela típica que proporciona el derecho laboral, a pesar de que el trabajo es encargado por empresas a las que debe darse cuenta del desempeño, y los trabajadores reciben por ello una remuneración (no una renta del capital de esa empresa). Éste es el foco de la investigación: Qué transformaciones muestra aquí la relación de trabajo, en qué medida y por qué mecanismos los trabajadores pierden protección y se deslizan hacia situaciones de mucha vulnerabilidad.

Para el Departamento de Estudios, como antes se señaló, desnudar la dinámica en la que los empleos pierden protección ha sido uno de sus objetivos relevantes. Se quiere con ello aportar conocimiento al debate que busca adecuar los instrumentos jurídicos a las modalidades de la producción en la actualidad. Varios han sido los estudios que en este Departamento han abordado el tema desde distintas perspectivas y en diferentes sectores de trabajadores. Es la orientación que tuvo, por ejemplo, la investigación sobre la forma como operan las normas de maternidad, también la que mostró la desprotección de los trabajadores suministrados por empresas de trabajo temporal e, igualmente, la que ha descrito cómo la introducción del criterio de flexibilidad precariza el empleo en la industria del salmón. Entre los estudios más recientes está la captación de las trayectorias laborales de las personas, a través de las cuales se miden con mayor precisión las pérdidas y ganancias de protección laboral en un mercado con movilidad ocupacional intensa. Con similar objetivo, aunque con un enfoque distinto, dos nuevos estudios han mostrado la escasa eficacia de los instrumentos jurídicos actuales para obtener el pago de créditos ciertos que los trabajadores tienen contra su empleador, como son las remuneraciones, las cotizaciones a la seguridad social y las indemnizaciones que éste les adeuda.

El estudio que se entrega ahora, *vendedor@s cuentan: Actuales formas de contratación*, es la segunda fase de una investigación más amplia sobre nuevas formas de empleo, que ha estado a cargo de la economista Thelma Gálvez.

En su primera etapa, el estudio examinó las principales clasificaciones del empleo que se hacen hoy día y que sustentan las modalidades de medición más conocidas que se aplican, poniendo de relieve el marco conceptual en que se basan estas mediciones. Luego, sistematizó los resultados de este análisis proponiendo una reclasificación del empleo para recoger más acertadamente la variedad y heterogeneidad en la inserción laboral actual. El estudio avanzó identificando rasgos que son centrales en las modalidades actuales de trabajo y que explican los graves y conocidos deterioros de protección. Fue publicado en la serie Cuadernos de Investigación de este Departamento de Estudios: *Para clasificar el empleo: Lo clásico y lo nuevo*.

La segunda fase de esta investigación, tuvo como objetivo contrastar empíricamente las dimensiones y categorías antes propuestas con el fin de validarlas y elaborar, luego, un formato específico para su medición.

El avance que aquí se presenta está circunscrito a un sector específico de trabajadores de ventas, como se señaló antes. Los criterios para esta selección fueron: Su relevancia como sector en que la protección laboral es baja y en que los empleos independientes o pseudo independientes se multiplican; la preocupación de la Dirección del Trabajo por contar con mayores elementos para definir el carácter que realmente tiene la relación -dependiente o independiente- que estos trabajadores entablan con quien les encarga el trabajo; la participación significativa que tienen las mujeres en este subsector del empleo.

Los resultados de este estudio son muy valiosos en el plano conceptual, especialmente al identificar

factores y procesos que arrancan de la lógica del capital y que son centrales en la dinámica del cambio que ha experimentado el empleo, y también al caracterizar la vulnerabilidad que afecta a estos trabajadores. Sobre esta base, fueron modificadas, efectivamente, algunas de las categorías propuestas en la primera etapa.

Se logró, además, un diagnóstico específico de las nuevas formas de empleo y acuerdos de trabajo en el sector de vendedores que se estudió, y una proposición para medir las características del empleo de estos trabajadores. Consiste, esta última, en un módulo de pocas preguntas para ser incorporado en encuestas de hogares y constituye, sin duda, un importante aporte metodológico.

Los resultados centrales de la investigación fueron discutidos en un taller de expertos. El alto nivel que tuvo este intercambio, así como el interés de las proposiciones que se hicieron para proseguir esta línea de estudios, han sido argumento suficiente para incluir, en esta publicación, los principales contenidos de este debate.

En la primera parte de esta publicación, se presenta el análisis que hizo la autora de la información obtenida en los distintos talleres que se realizaron con participación de trabajadores de ventas. Luego, se definen las variables que en opinión de la investigadora son las más relevantes para caracterizar el empleo en la actualidad, incluyendo las modalidades investigadas y otras similares. Finalmente, se propone un instrumento para medir el empleo en el grupo ocupacional de los vendedores, aplicándolo como módulo adicional en una encuesta de hogares (específicamente en la Encuesta Nacional del Empleo del Instituto Nacional de Estadísticas) y el plan para el análisis de esta información adicional.

En la segunda parte se sintetizan las intervenciones hechas en el taller de expertos, evaluando el estudio que allí se presentó y precisando sus alcances, así como las proposiciones que se plantearon para proseguir esta línea de investigación.

Helia Henríquez
Verónica Uribe- Echevarría
Departamento de Estudios

ÍNDICE

I. ANTECEDENTES.....	8
II. HALLAZGOS EN LOS TALLERES.....	13
1. Vendedores.....	13
1.1 ¿Quiénes son vendedores según las clasificaciones estadísticas?.....	13
1.2 Vendedores de intangibles financieros y servicios.....	14
1.3 Vendedores de centros de llamadas y comunicaciones.....	17
1.4 Vendedores de productos tangibles por catálogo.....	20
1.5 Las estrategias flexibilizadoras desde las empresas.....	23
2. Independientes.....	24
2.1 ¿Quiénes son los independientes?.....	24
2.2 Independientes en producción de bienes.....	24
2.3 Independientes en provisión de servicios.....	26
2.4 Buscando el mercado.....	28
III. APLICACIÓN DE UN CONJUNTO DE VARIABLES A LA INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS TALLERES.....	29
1. Para definir relaciones sociales de producción.....	31
2. Para controlar criterios de dependencia / independencia.....	36
3. Para caracterizar las formas de empleo.....	37
4. Para establecer relaciones.....	39
IV. PROPUESTA DE TIPOLOGÍA.....	40
1. En general.....	40
2. Vendedores.....	41
3. Microempresarios.....	42
V. CUESTIONARIO PARA VENDEDORES.....	43
1. Propósitos.....	43
2. Cuestionario: Preguntas de cobertura.....	44
3. Cuestionario: Módulo para vendedores.....	45

VI. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS BÁSICO DE LA ENCUESTA.....	49
1. Construcción estadística de los tipos de vendedores.....	49
2. Coherencia entre la categoría de ocupación y los tipos.....	51
3. Coherencia entre las categorías y la protección social a la que acceden los vendedores.....	52
4. Caracterización según condiciones de trabajo.....	52
5. Grado de vulnerabilidad de los vendedores.....	53
VII. CONCLUSIONES DESDE UNA VISIÓN MÁS GENERAL.....	54
VIII. TALLER DE DISCUSIÓN.....	57
IX. ANEXO: CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA NACIONAL DE EMPLEO, INE.....	71

I. ANTECEDENTES

Este informe constituye una etapa más en el proceso de aproximación a la medición de nuevas formas de empleo. El propósito original fue *“proponer un marco de análisis y criterios de clasificación del empleo que den cuenta de las tendencias actuales en las formas y acuerdos de contratación”*, y los resultados se publicaron con el título: **“Para reclasificar el empleo: Lo clásico y lo nuevo”**, en el Cuaderno de Investigación N°14, del Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo (diciembre, 2001).

En concreto se proponía detectar los cambios en las formas de trabajo, relacionarlos con las tendencias en la producción para entender sus dinámicas y agrupar en categorías comparables las nuevas formas de trabajo, como base conceptual para su posterior medición estadística.

En dicho documento se anunció que *“la motivación del estudio nace de la evidencia de los cambios ocurridos durante las dos últimas décadas en las formas de empleo y en las relaciones entre empresas y de la necesidad de saber cómo tales cambios están impactando el bienestar de los trabajadores, sobretudo, porque su dinámica ha superado a la de las instituciones de la sociedad, que tardan en readecuarse”*. (Gálvez, pág.9, 2001).

Allí también se afirmó que *“el tipo de conocimiento que se desea producir se relaciona con la medición de la situación y evolución de los fenómenos y, para hacer buenas mediciones, se necesita tener definiciones y clasificaciones precisas y un marco coherente en el cual se inserten. A medida que ocurren cambios importantes en la forma de producir y en las relaciones de producción, las clasificaciones del empleo necesitan ser modificadas. Al evolucionar la tecnología y la división y organización del trabajo social han cambiado los contenidos de las ocupaciones y la división del trabajo entre sectores económicos. Uno de los hechos más evidentes es que el proceso sintetizado en la palabra “flexibilización” de las relaciones de trabajo ha tenido como resultado desdibujar los límites entre asalariados e independientes. Por ello, se intenta re clasificar, en primer lugar, las relaciones sociales de producción, de las cuales debería dar cuenta la clasificación internacional de situación en el empleo (CISE), y luego caracterizar las nuevas formas de empleo en sus elementos principales”*. (Gálvez, 2001).

La revisión de literatura reciente sobre los cambios en el empleo, con el objeto de conocer la lógica y el sentido de éstos desde una perspectiva teórica, llevó a describir el cambio esencial como *“la dinámica de expulsión de asalariados, desde puestos de trabajo concebidos con las características y protecciones alcanzadas durante el siglo XX, hacia una periferia que puede ser integrada a la lógica de las empresas, o simplemente excluida y, al mismo tiempo, una dinámica de inclusión de independientes y empresas en organizaciones o redes con fines productivos comunes”*(Gálvez, 2001).

Una conclusión importante a destacar fue, que en la nueva lógica de producción y acumulación, se produce una redistribución del riesgo empresarial desde empresas centrales hacia empresas subordinadas y desde todo tipo de empresas hacia nuevos tipos de trabajadores con contratos o acuerdos mucho más flexibles. Entre ellos se encuentran también asalariados, en la medida que las empresas les traspasan parte del costo de las variaciones de la demanda y de las interrupciones de la producción, a través de sistemas de pago “flexibles” o por medio de contrataciones eventuales y temporales.

Se entiende como “riesgo empresarial”, las ganancias o pérdidas asociadas a las variaciones de la demanda, de los precios y de los mercados de diverso tipo a los que acceden las empresas. Las acciones

que tienen por objetivo disminuir dichos riesgos son calificadas como “traspasos o redistribución” del mismo. Por ejemplo, al producir por encargo bajan los niveles de stocks, se minimizan las variaciones de precios y disminuyen los sobrantes de producción; al encargar producción a otros disminuye el capital fijo invertido; al pagar remuneraciones variables en función directa de lo producido o vendido disminuye el capital variable necesario. También se redistribuyen los riesgos catastróficos (robos, incendios, pérdidas de mercadería) cuando los productos se procesan en una red de diversas empresas, talleres y trabajadores relacionados productivamente.

La distinción entre el riesgo empresarial y otro tipo de riesgos surgió como variable clave para comprender estos traspasos. Los cambios en las relaciones de trabajo son, en parte, producto de que los trabajadores absorben los riesgos empresariales: Emplean fondos o medios propios para producir, sus contratos son limitados a un tiempo determinado o exigen disponibilidad de tiempo que se paga solamente cuando se utiliza; sus ingresos varían en función de su propia relación con el mercado del producto. Pero también tienen los riesgos propios de su condición: Vejez, enfermedad o accidente, incapacidad laboral, que se cubrían según modelos para asalariados tradicionales, y nuevos riesgos asociados al trabajo tales como períodos de cesantía más frecuentes por mayor rotación laboral.

Otra conclusión, destacada por varios autores, es que se observa un aumento de la heterogeneidad entre asalariados al interior de los establecimientos y, simultáneamente, un desdibujamiento de los límites entre asalariados y el resto de trabajadores. De allí se dedujo la necesidad de reconocer un área de difícil delimitación entre los trabajadores asalariados y los independientes, denominada “dependientes periféricos”, indicando que este grupo forma parte de la periferia de las empresas y, en cuanto tal, su dependencia tiene una contrapartida contractual con éstas, sea de hecho, de derecho o no reconocida explícitamente.

Para revisar la clasificación de los trabajadores según la relación social en que se encuentran, se emplearon dos criterios: *Dependencia y subordinación*.

La idea de centrarse en estos dos criterios esenciales se tomó de Palomino², quien presenta un esquema donde se ubican diversas situaciones contractuales y organizativas. Define el ámbito del contrato como la relación formal entre trabajo y capital y el de la organización del proceso de trabajo como relación real o forma de subordinación del trabajo al capital. Las situaciones laborales conocidas tradicionalmente son las del asalariado, con contrato de dependencia laboral e inserto en una forma de producción bajo subordinación directa (cuadrante superior izquierdo), y la del independiente, que no tiene contrato de provisión de servicios y es autónomo en su forma de trabajo (cuadrante inferior derecho). El resto de los cuadrantes simbolizan situaciones híbridas de independencia contractual con subordinación en el proceso de producción o de dependencia contractual con autonomía productiva. Este esquema se ha adaptado ligeramente, introduciendo la denominación de “dependientes periféricos” para estas dos últimas situaciones y agregando las flechas que indican el sentido de los cambios: La transformación de asalariados y de independientes en diversas clases de dependientes periféricos.

² Héctor Palomino. Trabajo y teoría social: conceptos clásicos y tendencias contemporáneas. Del trabajo asalariado a la sujeción indirecta del trabajo al capital. Un ensayo sobre los cambios contemporáneos en las relaciones sociales. Congreso de ALAST. Mayo 2000. Buenos Aires. Héctor Palomino y Viridiana Díaz Aloy. Sobre las fronteras jurídicas y sociales del trabajo asalariado en Argentina. Análisis de una selección de fallos de la jurisprudencia laboral entre 1993-1997. Versión preliminar, Julio 1999.

**Esquema de clasificación de las modalidades de trabajo según las relaciones contractuales
y la organización del trabajo**

		ORGANIZACIÓN	
		<i>Subordinación</i>	<i>Autonomía</i>
C O N T R A T O	Dependencia	<i>Estable/protegido</i> ASALARIADOS <i>Inestable</i>	DEPENDIENTES PERIFÉRICOS <i>Trabajo a domicilio, a distancia, con matrícula habilitante, autogestión, otras formas</i>
	Independencia	DEPENDIENTES PERIFÉRICOS <i>Subcontratación</i>	INDEPENDIENTES <i>Prestación de servicios</i>

A su vez, los cambios en las formas de empleo y en la relación de trabajo se observan en diversos elementos componentes de ellas, tales como los tipos de contrato, la estabilidad de este vínculo, las formas de pago, los lugares de trabajo, los tipos de supervisión, la extensión y distribución de la jornada laboral, etc. El paso siguiente fue examinar una amplia variedad de elementos y seleccionar, entre todas estas variables, cuáles definen y discriminan mejor las situaciones borde entre la dependencia/independencia y la autonomía/subordinación.

Conceptualmente se encontró que son variables discriminatorias para la relación laboral las siguientes:

- a) La ajenidad del trabajo (para otros) y del producto (propiedad de otros): Las alternativas son trabajar para otro que detenta la propiedad del producto, o trabajar para sí mismo y ser propietario del producto. Los dependientes periféricos trabajan para otro.
- b) El grado de subordinación o autonomía en el trabajo: Se proponen diversas alternativas desde la supervisión directa por el empleador o su representante hasta el autocontrol total. Los dependientes periféricos estarían sujetos a supervisión indirecta, a una mezcla de autocontrol y controles formales, o a recibir instrucciones del empleador o cliente.
- c) El grado en que enfrentan riesgo empresarial: El asalariado no enfrenta riesgo empresarial, en cambio el dependiente periférico arriesga el rechazo del producto o servicio, o su ingreso depende de su propio emprendimiento, en tanto el independiente además arriesga capital.

-
- d) El tipo de remuneración que reciben: Fijo por un determinado tiempo de trabajo, variables según desempeño o según resultados y remuneración al capital invertido, o combinaciones de ellos. A esta variable se asocian diversas alternativas de pagos, algunas de ellas compartidas por los asalariados y los dependientes periféricos, como las comisiones, los honorarios, las tarifas por servicios, etc.

Se dejaron fuera otras variables, porque en las modalidades actuales no discriminan el tipo de relación de trabajo según los criterios de dependencia/ independencia y subordinación/ autonomía, pero son importantes para describir y caracterizar las diversas formas de empleo al interior de los grandes grupos definidos. Ellas son: Propiedad de medios de producción; responsabilidad por gastos asociados al trabajo; lugar de trabajo; duración de la jornada laboral; permanencia en el empleo o negocio (tipo de contrato, naturaleza del trabajo, percepción del trabajador sobre continuidad de su trabajo); y contratación directa o a través de intermediación.

Las variables que discriminan se asocian a las distintas relaciones de trabajo y se utilizan para definir las estadísticamente. Las restantes se utilizan para caracterizar los distintos grupos de trabajadores y comparar los entre sí.

Para probar si el marco analítico elaborado puede conducir a una medición adecuada de los nuevos fenómenos se sugirió:

- a) *Contrastar estos elementos con tipos de acuerdos de trabajo existentes en distintos sectores en Chile, por medio de entrevistas profundas sobre las variables seleccionadas e investigando si hay otras relevantes para la situación chilena. Encontrar y seleccionar las nomenclaturas correspondientes a la realidad laboral, tanto para definir las teóricamente y probar la clasificación propuesta como para priorizar su caracterización en las mediciones futuras, y testear las categorías propuestas, modificadas por estudios nacionales, en cuestionarios diseñados según las prioridades de información.*

Siguiendo esta sugerencia, se procedió a someter empíricamente a prueba las categorías de relación de trabajo elaboradas, contrastándolas con situaciones laborales prioritarias desde el punto de vista de la Dirección del Trabajo, para operacionalizarlas y llegar a formularlas como preguntas en encuestas de hogares.

El equipo de la Dirección del Trabajo y la consultora, definieron los criterios y seleccionaron los grupos de interés a los cuales aplicar lo señalado. Se buscaba identificar sectores cuyas relaciones de trabajo estuvieran en los límites entre la dependencia y la independencia, y entre la subordinación y la autonomía. Al mismo tiempo, se establecía que tuvieran necesidad de protección social, entendida como más amplia que la legal. Se privilegió aquellos que presentaban condiciones de precariedad y de vulnerabilidad, considerando, por ejemplo, que hay vulnerabilidad cuando no hay autonomía de decisiones en el trabajo y en la vida personal relacionada con el trabajo. Si eran independientes, se especificaba que formaran parte de una cadena de relaciones, productiva o de distribución. Finalmente, se agregaba que fueran sectores lo bastante amplios para hacer una medición por encuesta nacional y que tuvieran una proporción importante de trabajadoras mujeres.

Con estos criterios se seleccionaron dos grupos, vendedores y microempresarios, y se optó por realizar talleres con trabajadores en dichas ocupaciones. Cada taller reunía entre 5 y 9 participantes de características relativamente homogéneas en cuanto a su ocupación. Durante dos horas se aplicaba

una pauta de preguntas sobre su ocupación, en el caso de los vendedores más estructurada y en el caso de los microempresarios más abierta. En ambos, las variables preguntadas eran las seleccionadas para discriminar relación de trabajo y se agregaban las otras para caracterizar la situación de los trabajadores.

Los talleres fueron los siguientes:

- a. Taller con vendedores de intangibles financieros y servicios
- b. Taller con vendedores de centros de llamadas y comunicaciones
- c. Taller con vendedores de productos tangibles por catálogo
- d. Taller con microempresarios productores de bienes
- e. Taller con microempresarios de rubros de servicios

II. HALLAZGOS EN LOS TALLERES

1. Vendedores³

1.1 ¿Quiénes son vendedores según las clasificaciones estadísticas?

Los talleres se organizaron invitando a vendedores ocupados en sectores o tipos de empresas que parecían haber innovado en sus relaciones de trabajo. La selección hecha representa un segmento de la enorme variedad de situaciones que se puede encontrar en la actividad de ventas.

La clasificación de ocupaciones utilizada por el INE en su Encuesta de Empleo, los agrupa como “vendedores y afines”, en uno de los 11 grupos ocupacionales. En el trimestre Diciembre-Febrero de 2004, el INE estimó en 710.990 las personas ocupadas clasificadas como vendedores y afines, representando el 12,5% del total de ocupados.

En el Censo de Población 2002 se aplicó la clasificación CIUO 88⁴. En esta clasificación, más actualizada que la de la Encuesta de Empleo, hay más de un grupo principal donde se encuentran los vendedores. Para saber cuántos son y sus diferentes ocupaciones hay que disponer de desagregaciones al nivel de 4 dígitos.

Los grupos de ocupación en los cuales se podrían encontrar los vendedores que han formado parte de los talleres serían los siguientes:

34 Otros técnicos y profesionales de nivel medio

341 Profesionales de nivel medio en operaciones financieras y comerciales

3411 Agentes de bolsa, cambio y otros servicios financieros

3412 Agentes de seguros

3413 Agentes inmobiliarios

3414 Agentes de viajes

3415 Representantes comerciales y técnicos de ventas

3416 Compradores

3417 Tasadores y subastadores

3419 Profesionales de nivel medio en operaciones y comerciales, no clasificados bajo otros epígrafes.

342 Agentes comerciales y corredores

3421 Agentes de compras y consignatarios

3422 Declarantes o gestores de aduana

3423 Agentes públicos y privados de colocación y contratistas de mano de obra.

3429 Agentes comerciales y corredores, no clasificados bajo otros epígrafes

³ La formulación original del informe, utilizaba la expresión vendedores/as en este caso y en todos aquéllos en que la palabra empleada no da cuenta de la inclusión de personas de ambos sexos. Para facilitar la lectura, se empleará la expresión “vendedores” queriendo decir: “vendedores y vendedoras”, siempre que sea pertinente.

⁴ Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones, 1988, vigente en la actualidad.

-
- 52 Modelos, vendedores y demostradores
 - 521 Modelos de modas, arte y publicidad
 - 522 Vendedores y demostradores de tiendas y almacenes
 - 523 Vendedores de quioscos y de puestos de mercado

- 91 Trabajadores no calificados de ventas y servicios
 - 911 Vendedores ambulantes y afines
 - 9111 Vendedores ambulantes de productos comestibles
 - 9112 Vendedores ambulantes de productos no comestibles
 - 9113 Vendedores a domicilio y por teléfono

Según el Censo 2002, habían 180.166 mujeres y 177.372 hombres ocupados en el grupo 52, “modelos, vendedores y demostradores”. En el grupo 91 “trabajadores no calificados de ventas y servicios” se clasificaron a 373.368 mujeres y 189.542 hombres, pero allí no solamente están incluidos los “vendedores ambulantes y afines” como subgrupo 911, sino también otros subgrupos que no corresponden a la actividad de ventas, tales como el 912, “limpiabotas y otros trabajadores callejeros”; 913, “personal doméstico y afines”; 914, “conserjes y afines”; 915, “mensajeros y afines”; y 916, “recolectores de basura y afines”.

Los datos de las encuestas de hogares y del Censo 2002 se refieren al trabajo principal declarado por los ocupados, pero también existe un contingente de vendedores cuya actividad es secundaria, combinada con otro trabajo principal, sea de ventas u otro, cuya magnitud y características puede interesar.

En este heterogéneo conjunto de vendedores se enfocó la búsqueda de relaciones que podrían calificarse de dudosas entre la dependencia y la independencia, y se puso énfasis en las formas concretas de la relación de trabajo que rompen la dependencia formal, pero mantienen o aumentan la subordinación de los trabajadores mediante mecanismos más sutiles y aparentemente menos comprometidos. Se trabajó con tres sectores de vendedores con el propósito de estructurar, a partir de ellos, tipos más generales a medir. A continuación se hace una descripción de cada grupo entrevistado y se trata de tipificar, en términos gruesos, la relación de dependencia.

1.2 Vendedores de intangibles financieros y servicios

Los vendedores entrevistados en este grupo son 3 hombres y 5 mujeres, entre 18 y 44 años. Venden productos bancarios, seguros, planes de salud, sepulturas de un cementerio, servicios de rescate médico de urgencia. Se autodenominan vendedores, promotores, agente y ejecutiva de cuentas. Todos se consideran empleados de las empresas. Varios de ellos tienen otras profesiones que han ejercido antes y, por distintos motivos, han llegado al área de ventas: Auxiliar de párvulos, egresado de periodismo, administrador de personal y secretaria ejecutiva.

Las empresas para las que trabajan son organizaciones grandes, estables y conocidas. Dos trabajan para un banco estatal, otros dos trabajan para un mismo conglomerado bancario, de seguros, AFP y otras actividades financieras que ha sufrido diversas fusiones a raíz de compras por capitales españoles. El resto corresponde a una ISAPRE, una Cía. de Seguros, una Inmobiliaria Cementerio y una empresa de rescate médico.

En todos los casos hay una relación de dependencia. Son contratados directamente por la empresa principal y en tres casos por alguna empresa externa muy afín a ella. Se empieza con contratos de

trabajo cortos, en algunos casos de prestación de servicios a honorarios. Cuando se confirma una cierta continuidad del empleado en la consecución de metas de ventas, el contrato pasa a ser indefinido. En el caso de una promotora, el contrato es por 11 meses y se suspende durante el período de vacaciones. Los contratados recientemente esperan llegar a tener un contrato indefinido y en general no tienen un conocimiento acabado de las condiciones de su contrato actual. Los que llevan un período más largo de trabajo en la misma empresa, conocen bien sus condiciones laborales y están atentos a las negociaciones y cambios en ellas. Los contratos se renuevan anualmente, con condiciones diferentes y “anexos” al contrato también variables.

La relación de dependencia se manifiesta, además del contrato, por un horario de entrada, controlado diariamente mediante firma. Disponen de oficina y elementos de trabajo en el local de la empresa principal. Son supervisados y reciben instrucciones tanto de jefes de la empresa externa que los contrata como de la empresa principal donde se desempeñan. Hay tres casos de jornada parcial: Dos promotoras y un agente de seguros, al cual se le exige exclusividad a pesar de tener un contrato de trabajo sólo por cuatro horas diarias.

Las promotoras realizan su trabajo exclusivamente en la sucursal del banco, pero el resto entrevista a sus clientes en otros lugares: Sus propias oficinas, hogares y otros, por lo tanto, el horario se cumple, en parte, fuera de la empresa. Las empresas, además del horario de llegada, controlan el trabajo de los vendedores, exigiendo reportes diarios o semanales y asistencia a reuniones. Generalmente estas obligaciones alargan la jornada de trabajo del vendedor más allá de lo convenido. La asistencia obligatoria a la empresa es utilizada también como una forma de castigo cuando no cumplen las metas de ventas. En estos casos, se obliga al empleado a volver por la tarde a la empresa y cumplir otras labores o asistir a reuniones más allá de la jornada laboral.

El vendedor aporta su cartera de clientes, con excepción de las promotoras que se dirigen al público que llega al banco, el resto debe buscar su clientela. Una dice que la empresa “*no abastece ninguna información*”. El transporte, el tiempo para llamar y entrevistar clientes y algunos gastos asociados a tramitaciones son de cargo de los vendedores.

Reciben un salario, unos como sueldo, otros en la forma de honorarios por prestación de servicios. También reciben comisiones. Las formas en que se combina el sueldo fijo y las comisiones son muy variadas. En algunos casos, hay comisiones intencionadas a desalentar algún tipo de ventas y alentar otras, por ejemplo, promover algún producto bancario nuevo o favorecer la afiliación de un tipo especial de clientes, más rentables. Para las promotoras, el sueldo es la parte más importante de su ingreso. Mientras que los vendedores, a medida que son más especializados y tienen mayores ingresos, las comisiones tienden a subir en importancia en la remuneración total. Un vendedor de seguros reporta un sueldo base mensual de \$56.000 y da a conocer ingresos del año anterior de 1,5 millones de pesos mensuales. En otros casos el sueldo base es 60% aproximadamente del total que reciben y, en vez de comisiones, se mencionan premios por volumen de ventas alcanzado. En general, hay que cumplir un mínimo de ventas obligatorio, ya sea para recibir el pago o para permanecer contratado; los vendedores declaran que “*se hacen su remuneración*”, y que si no venden no ganan. Hacerse su remuneración puede ser muy atractivo y constituir un premio al esfuerzo personal, pero, por una parte, las reglas no las ponen ellos y, por otra, cuando hay dificultades en el mercado financiero ellos ven disminuir sus ventas y se hace más difícil lograr las metas. Las empresas se defienden poniendo reglas, condiciones y normas más leoninas lo que provoca el consiguiente aumento de stress en los vendedores. “*Un vendedor puede ganar hasta más que un profesional, pero su desgaste físico y psíquico es muy alto. Tiene mucho costo*”.

Para los que empiezan, o en aquellas actividades con muy alta rotación de vendedores, una práctica corriente es que existan metas mínimas de ventas por las cuales sólo se paga el sueldo base, de manera que no hay comisiones cuando las ventas están por debajo del mínimo exigido. Como ello ocurre con frecuencia en los primeros meses del empleo, se crea un desaliento que aumenta la rotación del personal de ventas. Se informa también de presiones psicológicas como que los buenos vendedores son felicitados y los que han tenido malas ventas son repudiados, todo ello públicamente.

También se reportan sistemas de premios y castigos monetarios. Los bonos de productividad y otros premios se pueden perder si el ganador ha tenido licencias médicas en el período correspondiente. El sueldo base, el diseño de las comisiones, los premios y los castigos monetarios son los elementos con los cuales las empresas direccionan el volumen y tipo de ventas que desean hacer y lo que aceptan desembolsar para ello. Son diferentes sistemas y cálculos, que a su vez causan reacciones y cálculos en los vendedores. Hay una apreciación general entre ellos de que las ventas han estado mucho más difíciles en los últimos años y que sus ingresos han caído, debido al menor crecimiento y la crisis económica. Pero también han disminuido sus ingresos por cambios en las reglas. Se menciona la baja que impuso la Superintendencia al tope de comisiones en las ventas de pensiones, o que un cambio de propietarios de un Banco impuso rentas más bajas, o que en una AFP se cambió el sistema antiguo de comisiones por escala: A mayores ventas, mayor proporción de comisión, por 20 comisiones distintas según la rentabilidad del tipo de cliente.

Este grupo de vendedores considera que ha sido afectado negativamente por las fusiones de empresas en el sistema financiero y los cambios de administración consiguientes, la disminución de personal, la crisis de las ventas de AFP, la externalización de funciones, el aumento del desempleo y la crisis de consumo interno. El único rubro en que el vendedor no parece afectado en los últimos años es el de los servicios de cementerio.

Por otra parte, algunos tienen la ventaja de recibir beneficios asociados a la condición de dependencia laboral. En las mejores empresas hay buena infraestructura, gratificaciones, aguinaldos, bonos para almuerzo, movilización y uniformes. Quienes tienen contrato como empleado, tienen los descuentos laborales para salud y previsión. Hay diferencias según la antigüedad y prestigio de las empresas. Los grupos bancarios más grandes representados tienen mayores beneficios, más similares al trabajo asalariado tradicional. Los beneficios laborales están en directa relación con la solvencia y antigüedad de la empresa y del empleado en ella. Así como han bajado los ingresos, han disminuido los beneficios o se pactan cada vez por plazos más cortos. Quienes han estado más tiempo en empresas que han ido cambiando, conservan mejores condiciones que las ofrecidas a los que recién ingresan. Los empleados informan un desmejoramiento en las condiciones laborales y contractuales en el tiempo y según los cambios en la propiedad de las empresas.

Se encuentra, en algunos casos, la existencia de gastos que deben ser de cargo de los empleados. Fueron mencionados gastos de uniformes pagados por el personal, de material de oficina, de transporte, de teléfono celular, de mantención de chequera electrónica, de bencina y estacionamiento y gastos notariales como atención al cliente. Esto sucede entre los que están en los empleos más recientes, en empresas externalizadas o más nuevas, en aquellas donde la rotación del personal es alta o donde no ha habido tradición de negociación laboral.

Dos de las vendedoras están abandonando su trabajo actual. Dos promotoras tienen poca antigüedad y no se proyectan en su trabajo por un plazo muy largo. Una seguirá estudios universitarios y la otra

está en esto sólo porque su edad no le permite acceder a trabajos más estables. El vendedor de seguros espera independizarse y el de sepulturas terminar su carrera, que está pagando con este trabajo, para dedicarse a otra actividad. A los empleados antiguos del conglomerado financiero les gusta lo que hacen y esperan mantenerse en su trabajo o negociar un retiro en buenas condiciones. Han sobrevivido a fuertes reducciones de personal y reconocen que aún les quedan beneficios laborales importantes en relación con la situación de deterioro de derechos que se vive en Chile.

En suma, se trata de un personal dependiente, muy afectado por los cambios y las nuevas reglas de administración de personal en el área de ventas. El continuo cambio de normas parece hacerse desde un poder sin contrapeso, que crea inseguridad sobre el futuro, desde un presente que se evalúa peor que el pasado reciente. No se vislumbra protección frente al uso de nuevas técnicas de administración, de pagos y de incentivos a las ventas, que son bastante similares entre empresas y que han disminuido la calidad del trabajo en ventas.

1.3 Vendedores de centros de llamadas y comunicaciones

Participaron en el taller ocho mujeres que trabajan en ventas por teléfono y comunicaciones, ligadas a alguna empresa que las emplea o les compra servicios. Venden tiempo compartido para vacaciones, sistemas de seguridad para la casa, seguros, prepagos y planes de telefonía celular, teléfonos celulares y líneas telefónicas. Se autodenominan ejecutiva de negocios, ejecutivas de ventas, vendedora o consultora financiera.

Las empresas que las emplean son distribuidoras de alguna empresa madre de telecomunicaciones (CTC, Entel PCS, y Smartcom PCS) y son denominadas “dealers”, canal indirecto, socios comerciales, subcontratistas o empresas externas. Otras participantes del taller son empleadas por empresas de seguros y empresas externas de telemarketing para tiempo compartido.

Las vendedoras son, o declaran sentirse, empleadas de las empresas. Tienen contratos indefinidos o contratos a honorarios. Las empresas contratan vendedores por tres meses al principio y luego hacen contratos indefinidos a quienes cumplen con las metas de ventas convenidas. Hay dos vendedoras que tienen dos trabajos, cada uno de tiempo parcial, ambos en el área de llamados por teléfono.

Siete de ellas hacen ventas o contactos con los clientes por teléfono. Los llamados se hacen desde la empresa y generalmente cumplen con un horario establecido; en todos los casos señalan una hora de entrada. La mayor parte vende directamente, ya sea por teléfono o, en el caso de seguros de planes de telefonía celular para empresas pequeñas y medianas y una de telefonía móvil, visitando a los clientes que han contactado por teléfono. Algunas sólo deben llamar para comprometer al posible cliente y cuando lo logran, otros vendedores prosiguen el trabajo con el cliente para hacer una venta (tiempo compartido). Otra vende directamente aparatos y planes en puntos fijos de venta, también para un “dealer” y debe cumplir su horario y metas en el punto de venta, como parte de un equipo.

En dos casos los clientes son “cautivos”, ya sea los que tienen un tipo de tarjeta de crédito, o los clientes de la compañía madre, a la que pertenece la vendedora. En el resto de los casos las vendedoras deben llamar según sus contactos o estrategias propias para conseguir clientes, vale decir, ellas aportan su “cartera de clientes”. Todos los gastos de comunicación telefónica son pagados por las empresas. La que trabaja en un punto de venta debe abordar allí a quienes pasan. Es el único caso en que no hay llamada telefónica.

Tienen sueldo base y comisiones por ventas, con muchas variaciones dentro de este sistema general. En varios casos se establece una cantidad mínima de ventas para ganar el sueldo base, si no las logran no tienen sueldo, y las comisiones sólo se pagan por las ventas que superan el mínimo. Desde el punto de vista de la trabajadora, constituye un abuso trabajar sin lograr el mínimo exigido, haber hecho gastos para hacer su trabajo y no tener ingresos asegurados. Desde el punto de vista de la empresa, es reconocer que el lazo de dependencia es débil, con mayor libertad horaria, pero asegurándose que lo que paga tiene una contrapartida en resultados de ventas, es decir, en “productividad”. La empresa aplica estas reglas como una forma de control del trabajo realizado. Las personas a las que se les aplica este sistema generalmente tienen horario libre y son pagadas a honorarios. La empresa compra el servicio vendido, no el esfuerzo realizado para lograr la venta, que es una inversión de cargo de la trabajadora. En suma, es la forma más barata de controlar la productividad.

También está la empleada con sueldo mínimo cuya mayor ganancia se encuentra en las comisiones a las que se agregan bonos por cumplimiento de metas. La empresa reconoce el lazo de dependencia, exige horarios y se supervisa el trabajo de la empleada, pero el pago es casi proporcional al resultado y los costos siguen siendo de cargo de la trabajadora. No hay gratificaciones y existe un bono de locomoción sólo si cumple con una cantidad de ventas. Desde el punto de vista de las empleadas hay inseguridad en el sentido que los sistemas y escalas de comisiones se fijan por la empresa, de manera que ésta las puede variar para obtener más esfuerzo (mayor intensidad del trabajo) y mejores resultados sin aumentos de costo. Una entrevistada declara: *“creo que tienen un presupuesto mensual y juntan todos los costos y al que le pueden quitar, le quitan para pagar eso”*.

Cuando hay una relación formal de trabajo, horarios establecidos y otros beneficios, la remuneración tiende a ser un sueldo, como pago al tiempo y esfuerzo de ventas aún cuando no haya resultados, que se complementa con comisiones más bajas que representan una proporción menor del ingreso total. En estos casos, la empresa compra un tiempo de trabajo de ventas y se hace cargo de los riesgos empresariales en mayor medida que en los anteriores, es decir, no los traslada al trabajador. El trabajo está controlado, porque las empleadas están llamando desde la empresa, lo que parece justificar que haya un sueldo no tan mínimo y algunos beneficios y comisiones como complemento.

De estas descripciones se desprende que en el caso de los vendedores empleados, los sistemas son distintos en cuanto al grado de responsabilidad que la empresa reconoce hacia ellos. El grado de dependencia varía según el tipo de contrato, pero los distintos sistemas están diseñados para que el vendedor aporte el máximo de resultados de venta, mediante la forma que adoptan los sistemas de pago, de incentivos y de castigos.

Los incentivos mencionados son: Pago de comisiones crecientes según cantidad de ventas, premios en viajes o similares por ventas mayores y bonos. Los incentivos son utilizados para el personal más directamente ligado a la empresa en dos modalidades: Una, manteniendo sueldos y pagando comisiones no muy importantes, lo que conforma un ingreso seguro y no muy variable que ocasionalmente puede acceder a premios mayores, y otra es que las comisiones constituyan una parte importante de la remuneración, de manera que la remuneración total puede variar por cambios del mercado y además por su propio esfuerzo. Esta segunda modalidad mantiene los costos fijos salariales de la empresa en un nivel más bajo, lo cual se complementa con otras maneras de cargar los riesgos a los empleados, como cargar a las vendedoras las pérdidas por los clientes que no cumplen con los pagos o poner condiciones a la entrega de incentivos, como no haber tenido licencias en el período. El cumplimiento de las metas en este último caso es una ganancia neta para la empresa.

La relación de dependencia laboral que se da claramente en dos de los casos, va acompañada de beneficios previsionales y de salud. Otros dos reportan tener sólo cobertura de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo, así como Caja de Compensación. Para el resto no hay beneficios, los sueldos base y las comisiones son pagadas como honorarios por los servicios prestados.

La precariedad de los trabajos y de las condiciones de éstos está relacionada con la caracterización que hacen las vendedoras de las empresas “dealer”. Son empresas no muy antiguas, generalmente pequeñas y que han nacido ligadas a la empresa madre. Su giro está determinado por ésta, y también las condiciones del negocio. No se ha investigado este aspecto, pero en los testimonios de las vendedoras se encuentra a menudo que sus jefes directos apelan a sus obligaciones con la empresa madre para imponer determinadas reglas. Por ejemplo, en un caso, se dice que cada empresa es responsable de su cliente por seis meses. Si en ese plazo el cliente se da de baja, hay multa para el “dealer” y éste la traspasa a sus vendedores.

Los juicios sobre la calidad empresarial son negativos: Inestables, transitorias, oportunistas, desordenadas, “rascas” son calificativos que las vendedoras usan para referirse a los “dealer”. *“... es una empresa pequeña, transitoria, que no pretende proyectarse por sí misma... es una empresa de oportunistas..., quieren ganar harto y después cerrar e irse a otra empresa que les ofrezca un producto que se venda masivamente”*.

Sienten falta de apoyo al vendedor: No les proveen buenos materiales para ofrecer al cliente, las líneas telefónicas son insuficientes, hay mucha rotación de personal. Como empleadas no se sienten respaldadas, ni confían en la empresa. Las reglas cambian continuamente afectando las formas de pago y las comisiones. Se crea un clima de inseguridad, de mucha variabilidad en los ingresos, de desmotivación. Hay quejas de mal trato al vendedor. *“Lo que no me gusta de las ventas es el trato. Cuando nos va bien somos los reyes... y si vendes menos no te mira nadie” “...trabajé en... a garabato limpio y él decía: yo soy el dueño... los distribuidores debieran desaparecer...”*

Y también tienen claridad sobre la pérdida de derechos de asociación que acompaña el proceso de externalización de las ventas en el sector de comunicaciones. *“Antes eran elefantes grandes con sus trabajadores... cuando aparecieron empresas chicas, ya no permitieron contratar por la empresa grande, porque implicaba tener miles de sindicatos con un montón de beneficios, entonces buscaron otros mecanismos para evadir todo eso”*.

La mayor parte reconoce que le gustan las ventas y la relación con los clientes, pero desearían otro tipo de empresas. Como problemas del trabajo, aparte de los señalados, hay quejas sobre el horario: Muy recargado en unas, con turnos no deseados en otras. El cambio de reglas, las bajas en las comisiones y las limitaciones en los beneficios para bajar costos, el cobrar a los vendedores las pérdidas por no pago de los clientes, son otras molestias señaladas. Una queja generalizada en éste y en otros grupos es que las empresas no contratan a quienes “están en DICOM” y algunas revisan la situación de sus empleados periódicamente.

En el rubro de ventas suele haber una rotación alta y mucha oferta de personal. Constituye un sector donde también se recluta a personas mayores y las vendedoras declaran que las empresas prefieren vendedores a cargo de una familia, hijos, con gastos que solventar por sobre personas más jóvenes sin gastos familiares, porque están más obligados a trabajar, necesitan más dinero y se motivan más para vender.

No hay duda que en este grupo hay una relación de dependencia débil. Se utilizan controles indirectos, especialmente las formas de pago, y hay un alto grado de transferencia de riesgo empresarial (variabilidad de las ganancias) hacia los vendedores.

1.4 Vendedores de productos tangibles por catálogo

Son mujeres que venden productos dirigidos a consumidoras, generalmente dueñas de casa, para su uso personal o para la casa, aunque también venden algunos productos para hombres y para niños. Ellas se autodenominan vendedoras, consultoras de belleza, colaboradoras, supervisoras o representantes. Todas reconocen a la empresa respectiva como su proveedora, no como su empleadora.

Se especializan en los productos de una empresa o marca, la que a su vez tiene una organización y reglas establecidas para “emplearlas” como fuerza de ventas. Venden cosméticos y otros productos de belleza, ropa interior, bisutería, accesorios, envases para el hogar, etc.

Se hace un compromiso inicial, por medio del cual la vendedora compra un catálogo y/o un muestrario, y en algunos casos se firma un pagaré como garantía, además de un mandato (o “contrato”) aceptando las reglas. En un caso se firma un pagaré por cada pedido. Según el tipo de producto, las empresas hacen a las vendedoras capacitación o charlas sobre los productos.

Con estos materiales, las vendedoras deben contactar a sus clientas y hacer la venta, que generalmente consiste en tomar un pedido, a pagar cuando se entregan los productos, a los precios del catálogo. Cuando reúnen cierto volumen de pedidos, compran los productos a su empresa proveedora. Para ello reciben un crédito semanal, o por 21 días y en algunos casos por un mes, al final del cual deben cancelar la totalidad del pedido.

La vendedora no tiene necesidad de almacenar, de acumular productos, no enfrenta el riesgo de no vender lo comprado, de variaciones de precios entre el momento de compra y de venta. Tampoco debería tener riesgo de no pago si cobra en el momento de entregar el producto, como es la regla general. La empresa vende también sin riesgo: La vendedora no puede dejar de pagar ni acumular créditos, y en caso de fallar se hace efectivo el pagaré. Los daños posibles a los productos, una vez que salen de la empresa, son de cargo de las vendedoras.

Son unas eficientes intermediarias entre la empresa y su clientela, bajando los costos de distribución de ésta. Los gastos para llegar al cliente, primero con el catálogo y después con el producto, son de cargo de las vendedoras: Teléfono, correo electrónico, demostraciones de prueba, transporte personal, tiempos para calcular, hacer los pedidos, cobrar y llevar el producto. Algunos productos exigen hacer demostraciones, para lo cual deben organizar grupos en casas. Para “pagar” esto, hacen regalos a las dueñas de casa o a las asistentes, financiados por ellas. Algunas son “consejeras” de belleza o salud, entregando con el producto un servicio de consultoría al cliente. A los costos ya descritos se agrega la necesidad de vestirse para estar bien presentadas.

En algunos casos la vendedora no puede financiar un monto muy alto de gastos, lo que limita sus posibilidades de venta. Si la empresa adelantara este pequeño capital circulante podría ampliar las ventas y las ganancias de sus vendedoras.

Las vendedoras aportan su tiempo, el financiamiento de los gastos de ventas recién descritos y, lo más importante, amplían los mercados de los productos mediante sus relaciones personales y familiares, a su

barrio o sector, establecimiento u otros barrios. Como expresa una de ellas: “*Yo voy con mi hijo al médico y le vendo al doctor, a las secretarias, a todas*”. Aportan trabajo, capital de trabajo y capital social. Se reclutan entre las dueñas de casa, pero mientras más insertas estén en otros trabajos, organizaciones y relaciones de todo tipo, mejor es para el éxito de las ventas. La búsqueda de los clientes, que es la mayor parte del trabajo, es totalmente iniciativa de la vendedora.

Cuando las ventas decaen, ya sea por crisis económica o por problemas del producto, ellas sufren directamente las consecuencias sobre sus ingresos. Los productos que venden son de una categoría “suntuaria” para el nivel de mercado al que se dirigen y su consumo aumenta en las cercanías de fiestas, de pagos, en momentos de alto empleo y crecimiento general. Es importante que los productos que ellas ofrecen no se vendan en tiendas, porque no pueden competir con el crédito que éstas otorgan.

No hay exigencias de horarios ni vigilancia sobre el trabajo efectuado. Sólo se utilizan métodos indirectos para imprimir a su actividad un ritmo conveniente para la empresa y presionar de alguna manera su “productividad”. Se premia el volumen vendido y la continuidad.

El trabajo se organiza en campañas de 21 días en la mayoría de las empresas. En cada nuevo período renuevan productos, precios y catálogos con ofertas especiales, a la vez que ponen un plazo de ventas y una nueva motivación a las vendedoras. Ellas deciden si participan o no en cada campaña, para la cual se definen metas mínimas de monto de venta o puntajes. Las vendedoras no pueden hacer pedidos o comprar por menos del mínimo establecido, lo que a veces las convierte en consumidoras, comprando parte de lo que falta para no perder el trabajo y la ganancia y para cumplir con las clientas.

Esta “libertad” de dedicar el tiempo y esfuerzo que cada una desee a las ventas, está influenciada por la promesa de los premios. Hay premios por el logro de mayores ventas, por continuidad en las campañas o por participación en ellas. Todos los premios mencionados son productos para ellas o la casa, ya sea de la empresa u otros. No hay premios en dinero o mayores comisiones. Las empresas tipifican a las vendedoras como consumidoras.

Varias hacen mención a organizaciones más complejas, con líderes, supervisoras y sectorización por barrios, con controles variables entre empresas.

En general, las mujeres no emplean una jornada completa en las ventas. Combinan sus tareas de dueñas de casa, estudiantes u otras con estas actividades. Se encuentra una diversidad de horarios: En las tardes, a la salida de los colegios, en los recreos, etc. Todas organizan su tiempo en el día y a través de la duración de las campañas, según diversas estrategias. Hay clientelas establecidas, ya ganadas, a las que se ofrecen los nuevos productos. Varias se ayudan con otras personas para vender: Una ayudante pagada con parte de la comisión, la madre, la amiga, la hija, el marido. Con esto, las empresas amplían aún más el mercado al que llegan a través de cada vendedora.

Dentro de los acuerdos está establecida una comisión o porcentaje. En algunos casos mencionan: “*Una comisión fija*”, “*te queda más o menos el 30%*”, “*el porcentaje es 72%*”, “*la empresa me da el 25%, cuando es oferta el 18%*”. Algunas mencionan un descuento del 10% sobre el “pago de comisiones”, impuesto que reciben después como devolución (impuesto por honorarios o pago de servicios). En estos casos la empresa estaría reconociendo la prestación de un servicio por parte de la vendedora.

En la mayor parte de los casos venden con boleta de IVA al precio del catálogo. Eso corresponde a la figura de la intermediaria que presta el servicio de vender lo de un tercero, la empresa. Otras informan

que pagan IVA al comprar a la empresa el pedido grande, reciben esa boleta y no dan boleta a sus clientes. En este caso la relación con la empresa sería la de una compradora por su cuenta, que vende a su propio riesgo.

Las comisiones son bajas y el volumen que venden no les permite hacerse un sueldo para vivir. La mayoría considera que sus ganancias son “una ayuda” y varias se quejan de que son muy variables durante el año. Esta actividad está bien si es el complemento de un trabajo principal. Se trata de un negocio mínimo, donde todo pequeño ahorro cuenta. Las vendedoras desarrollan estrategias para aumentar sus ganancias. Limitan al mínimo y racionalizan los viajes y los gastos de transporte, planificando sus ventas para hacer el menor recorrido posible. Benefician con los descuentos y ofertas especiales a sus clientes estables, les hacen llamados telefónicos, visitas de “mantención” o les dan premios. Los premios a las vendedoras son utilizados en algunos casos como material para demostraciones o directamente como ventas. Con ello, bajan sus costos o aumentan sus ganancias, lo que indica que es más importante para ellas la posibilidad de tener más dinero que el consumo supuesto por las empresas. En ocasiones compran productos en oferta que no les han sido pedidos, invierten su propio dinero y los venden. Ofrecen crédito a sus clientes, ya sea aprovechando sus propios plazos de pago o financiando períodos cortos de pago de mercadería. Algunas se declaran en contra de “poner su plata para la empresa”.⁵

Esta descripción general se da en la mayor parte de los casos, con diferentes grados de compromiso. Hay también algunas situaciones diferentes. Es el caso de empresas que no ponen límites de ventas, ni hacen campañas, ni tienen incentivos, donde la relación es muy parecida a una relación comercial entre comprador y vendedor. En el caso de mayor compromiso de la empresa, las supervisoras, además de entrenar a las vendedoras en los nuevos productos, las visitan si no están vendiendo.

En todos los casos, con una excepción, no están cubiertos los riesgos de salud o accidentes del trabajo. Su desgaste físico, el stress de no cumplir las metas, de perder la clientela si no logran las metas mínimas de cada campaña, los diversos riesgos de accidentabilidad en los trayectos, no están asegurados. La mayor carga de enfermedad que estas actividades producen recaen directamente en los sistemas de seguros que tengan como dependientes, o por otro trabajo, o deben ser pagados en forma privada. Ellas dicen que *“este trabajo nació para dueñas de casa que tienen previsión por el marido, hacen las cosas de la casa y en algún momento del día venden”*.

Las vendedoras declaran que los beneficios de este trabajo son la organización libre de su tiempo y tener algún ingreso. Varias manifiestan que les gusta su trabajo y en general se refieren con convencimiento a la buena calidad del producto que venden.

Reconocen como desventajas la no protección de riesgos de salud y vejez, tener que financiar gastos para vender y la variabilidad de los ingresos. A veces se refieren a los premios e incentivos como “las trampas” de las empresas. Sus aspiraciones son tener mayores ganancias y, a veces, mencionan la necesidad de un sueldo fijo que asegure continuidad. Algunas desean un trabajo estable con remuneración y coberturas de riesgos de salud y previsionales.

En este último grupo se encuentran mujeres mayores de 50 años con pocos años de escolaridad, que no consiguen otros trabajos. No tienen un cálculo claro de sus costos y ganancias, aunque crean estrategias para aumentarlas. No tienen oportunidad de compartir entre ellas y no aparecen reivindicaciones generales del grupo.

⁵ Una vendedora – supervisora declara: *“A mí no me gusta que trabajen con mi plata. ... yo le digo a la dueña de casa (vendedora supervisada por ella): no saque la plata de su comida...”*

En conclusión, aunque se trata de una relación de independencia, hay varios elementos indirectos de subordinación laboral. Se ofrecen productos estándar a precios fijos, se les acompaña de instrucciones de uso y aplicación, proporcionadas y garantizadas por la empresa proveedora, se exigen metas de ventas. Algunas tienen sistemas de supervisoras y de líderes que apoyan e incentivan a las vendedoras, en una especie de jefatura. La relación de trabajo es de independencia en su forma contractual con elementos de subordinación en su forma de trabajo.

1.5 Las estrategias flexibilizadoras desde las empresas

Las empresas que optan por emplear trabajadores asalariados con mayor protección relativa son, en general, solventes, antiguas y mantienen parte del personal, pagan remuneraciones por jornada laboral, sin perjuicio de que en la práctica la alarguen a tiempos mayores que los convenidos y pagados. Por otro lado, las fusiones entre empresas han facilitado despedir personal e imponer nuevas reglas y niveles de salarios. Algunas son producto de negociaciones colectivas, y habría que estudiar en qué rubros se negocian con los trabajadores y en cuáles corresponden a las reglas administrativas de las empresas.

Las empresas más características del grupo de vendedores por centros de llamada y comunicaciones han hecho un fuerte traslado de riesgos a los trabajadores y no se puede afirmar que compran un tiempo de trabajo. En la práctica y bajo la forma de honorarios, compran servicios y pagan por resultados. Los sistemas de pagos y de incentivos son diseñados para que el vendedor aporte lo máximo en las condiciones dadas. Si el mercado está contraído, el vendedor intentará mantener su nivel de ingresos con más trabajo. Si no lo logra, no sólo obtiene menos ingresos y asume el costo de la crisis, sino que alivia los costos empresariales en pago de remuneraciones. Por ello la variabilidad de los ingresos puede ser un factor que indica el grado de traslado de riesgos hacia el trabajador. Las empresas también utilizan estrategias de reducción de costos, trasladando parte de ellos a los trabajadores, de manera que los ahorros son similares a lo que ocurre con las remuneraciones y minimizan gastos asociados al trabajo, variables y fijos. Todo ello se traduce en que las empresas calculan y recalculan permanentemente sus tasas de comisiones y metas, así como optan por cambios en las reglas para bajar costos.

Las empresas que usan el sistema de vendedores por catálogo minimizan sus riesgos empresariales y no asumen una serie de costos asociados al trabajo de ventas. Comprometen al vendedor con un documento o pagaré, venden casi al contado, no emplean capital variable en remuneraciones, disminuyen sus costos traspasando al vendedor gastos de transporte y de distribución y, al mismo tiempo, no tienen gastos previsionales, de accidentes del trabajo, de vacaciones ni de enfermedad. También disminuyen sus gastos fijos de venta en términos de locales e instalaciones. Este tipo de vendedores lleva los productos al mercado, al detalle y a los hogares, adonde no llegaría la empresa, con pocos gastos en publicidad. También disminuyen los gastos en supervisión ya que se utilizan incentivos en vez de controles y cumplimiento de las reglas, tales como participar en un número de campañas u otros.

La flexibilidad laboral es mayor en estos sistemas de venta. Cada pedido debe ser por un monto mínimo que la empresa determina, se asegura la continuidad del trabajo y el interés del vendedor con premios en especies. No se financian otros gastos, lo que traslada al vendedor las necesidades de liquidez para afrontar ciertos gastos (teléfono, transporte, vestuario). Con estas medidas se acomodan a los vaivenes del mercado, estacionales o por crisis, con menores ventas pero, al mismo tiempo, con gastos de venta mínimos.

En resumen, a medida que aumentan las tendencias flexibilizadoras, se traspasan a los trabajadores el riesgo y el costo en trabajo de las variaciones en la demanda, ya que los tiempos muertos son de cargo de éstos. Responden a estrategias nacidas desde los que contratan y se han generalizado a todos los sectores. Las más evidentes son el pago por rendimiento, el alargamiento de la jornada de trabajo sin mayor remuneración, los costos de cargo del vendedor y los cambios de reglas para incentivos y premios. La mayor flexibilidad también separa físicamente y laboralmente a los vendedores, dificultando sus posibilidades de negociación en conjunto y disminuyendo su fuerza.

2. Independientes

2.1 ¿Quiénes son los independientes?

Los independientes aparecen en las estadísticas de empleo como una suma de “categorías en la ocupación”. El total de independientes - empleadores y cuenta propia - son el 30% de los ocupados en el trimestre Diciembre / Febrero del 2004 (INE, Encuesta Nacional del Empleo). Ocasionalmente se agrega a los “familiares no remunerados” como independientes, aunque por definición están en situación de subordinación a otro. En números absolutos, los empleadores se estiman a esa fecha en 160.420 y los cuenta propia en 1.482.460. Las mujeres están menos representadas entre los independientes que en el resto de las categorías ocupacionales. Según el Censo de Población de 2002, el 30% de los empleadores y el 26% de los cuenta propia eran mujeres.

Al seleccionar a los microempresarios se pretendía trabajar con aquéllos que han establecido fuertes relaciones de dependencia y/o subordinación con empresas madres, contratistas o subcontratistas, externas u otras, para probar variables y construir mediciones apropiadas a los nuevos fenómenos. Entre ellos, podría haber tanto trabajadores por cuenta propia como empleadores. Por tratarse de talleres exploratorios no se aplicaron límites estadísticos para definir el sector, tales como número de empleados, volumen anual de ventas o nivel educacional del microempresario. No se ha adoptado ninguna definición de microempresa para este análisis, excepto el sentido común de que se trata de un negocio pequeño. Para estimar el número de microempresas a partir de las encuestas de empleo se dispone de la variable “número de empleados” en la ENE y en la CASEN. Según la CASEN 2000, el 42,5% de los hombres y el 49,7% de las mujeres estaban ocupados en empresas de 1 hasta 9 personas, incluyendo al empleador.

Se hicieron talleres con microempresarios del área productiva y de distintas áreas de servicios, que son externalizadas con más frecuencia. Se encontró que aquellos que provenían de una gran dependencia, o que la buscaron como una solución para sus problemas de mercado, al no tener los resultados esperados ya no estaban claramente en cadenas productivas.

Este fue un ejercicio insuficiente para elaborar una tipología de independientes, pero se obtuvo información general que dio muchas luces sobre el funcionamiento del sector. Los relatos permitieron recoger antecedentes sobre la gestación de estos negocios y sus problemas actuales, que pueden ser utilizados en etapas posteriores de trabajo.

2.2 Independientes en producción de bienes

El taller tuvo 5 asistentes, 4 mujeres y un hombre. La edad media de ellos es mucho más alta que la de los participantes en los talleres de vendedores y todos tienen una historia laboral más larga. En estos

casos, la actividad independiente se había heredado de la familia o aprendido en trabajos dependientes, con la excepción de algunas mujeres, que aprovechan los conocimientos adquiridos por su condición de género: Costura y labores anexas a ella, preparación de alimentos y similares, limpieza, etc. Los rubros son: Telas y vestuario, costura de buzos, de ropa de cama, y calzado.

Para los cinco microempresarios productores de bienes el momento es malo: Prácticamente todos están sin producir y sin poder vender o utilizar sus stocks, en unos casos de productos (buzos, zapatos, tela), en otros de materia prima (telas). Uno de ellos está empezando su negocio de telas y vestuario (jubilado anticipado de un empleo dependiente) y no se relaciona ni con proveedores ni con clientes en forma encadenada. Los dos casos restantes de costura son claramente partes de cadenas productivas, reciben las piezas cortadas y las cosen, remallan, planchan, embolsan y entregan. En el caso de la ropa de cama, se reciben los pedidos y el material directamente de la empresaria, la que a su vez vende a grandes tiendas y encarga costura a otros talleres. El volumen de los pedidos es variable, según los pedidos que recibe y reparte la empresaria, alcanza para trabajar en sociedad y, sólo en momentos de mucho trabajo, con ayuda de otros familiares. Es el último eslabón de la cadena. No es lo mismo en el otro caso que, por una parte recibe los buzos cortados de un taller más grande, que a su vez recibe de una empresa o distribuidora mayor (grandes tiendas) y por otra, cose directamente o manda a coser a otras trabajadoras esporádicas a domicilio. Ambas trabajadoras están lejanas del mercado de sus productos y sólo conocen sus vaivenes, a los que se acomodan flexiblemente. Su relación con un único proveedor las torna muy vulnerables y las dos han intentado la producción por su cuenta en algún momento, esperando conseguir mejor retribución por su trabajo. Las dificultades son grandes: ¿Cómo llegar a los clientes? ¿Cómo competir con los productos importados a bajo precio? ¿Cómo competir con las grandes tiendas que dan créditos de consumo que ellas no pueden afrontar? Ni la venta ni el diseño de los productos, determinados por quien les encarga, forman parte de su *know how*.

Su ingreso toma la forma de tarifas unitarias fijadas por quienes les encargan el trabajo y es indispensable aceptar sus condiciones para asegurar la continuidad en la provisión de pedidos. La ganancia debería cubrir los gastos de electricidad, desgaste de las máquinas que son propias, hilo, espacio en su hogar y, en uno de los casos, transporte.

Deben controlar la calidad de su trabajo, tanto por prestigio como por continuidad en el trabajo, porque lo que está mal se devuelve y constituye una pérdida o un trabajo adicional sin pago. Autocontrolan la calidad del trabajo así como sus ritmos e intensidad. Como ambas trabajan en su hogar, los tiempos muertos sin producción no implican gastos fijos. El riesgo empresarial que enfrentan proviene directamente de los ritmos y volúmenes de los pedidos que reciben.

En el rubro de calzado hay una microempresaria que sólo puede producir a pedido, pero no tiene ningún cliente fijo y por tanto tampoco está en cadena productiva. Tiene un taller con lo que queda de una fábrica familiar ya cerrada, en el que trabaja su marido que conoce el oficio por tradición familiar. La competencia del calzado importado a precios más bajos que sus costos parece ser la causa de su inminente salida del mercado. La otra se ha dedicado a la venta final del calzado a particulares y a tiendas, encargando los modelos a talleres. Ya cerró sus locales de venta y aún tiene un stock que está liquidando. En este caso hubo una cadena, en la medida que conseguía pedidos o ventas, pero también la competencia la dejó fuera por su nivel de precios. Ambas declaran que la calidad de sus calzados es superior a los que se importan a bajos precios, pretenden abandonar el rubro y están buscando nuevas oportunidades de negocios.

Todos los que se han dedicado a producir tienen una capacidad instalada, que utilizadas plenamente darían trabajo a otros. Por lo tanto, no hay falta de inversión sino equipos sin utilizar que van perdiendo valor con rapidez. Las dos trabajadoras del rubro de confecciones laboran sin capital circulante propio: La empresa o taller que les encarga el trabajo les provee de materias primas y si necesitan más trabajo que el propio comparten sus ganancias con otras. El taller de calzado no puede financiar una producción autónoma para venderla una vez hecha.

Consultados por sus perspectivas, todos ellos opinan, que para mejorar sus ingresos y estabilizarlos tendrían que intentar producción propia. Sin embargo, ven en la constitución del mercado su problema principal, por la competencia de precios de los productos importados, la falta de conexión con los clientes finales y la necesidad de capital circulante. Este último no sólo se limita a financiar la producción. En efecto, cada vez más se ha integrado el crédito al cliente como un servicio anexo a la venta de consumo, por lo que una estrategia de ventas posiblemente deba contemplar también capital para dar crédito. Los grandes negocios que venden directamente al consumidor han expandido sus ventas, disminuyendo las de otros más pequeños, integrando el crédito a sus operaciones.

Se sienten abandonados por las políticas públicas. Uno de ellos dice: *Los independientes somos como que no fuéramos del país*. Otra relata una intervención institucional que le exigía asociarse con otros para obtener un crédito muy por debajo de sus necesidades del momento.

2.3 Independientes en provisión de servicios

En el taller de independientes proveedores de servicios participaron 6 hombres y una mujer, también de edades maduras. Se dedican a atención de centrales telefónicas, servicios de terminaciones de imprenta, instalaciones de gas, servicios de fotocopias y servicios técnicos de electrónica. Sus clientes son empresas, pero en los rubros de instalaciones y fotocopias, también son personas naturales.

Son negocios que están funcionando y generando ingresos, aunque no todos a la capacidad potencial que tienen, dada su dotación humana y de máquinas. Todos ellos se conciben como negocios o pequeñas empresas cuyo crecimiento depende de la ampliación de su mercado y, por tanto, de un mayor número de clientes, por lo que el encadenamiento con un cliente importante no es la meta más deseada por ellos. Sólo en el caso de la planta telefónica conciben su crecimiento ligado directamente a los pedidos de la empresa matriz, cuestión que tienen dificultades para conseguir.

La atención de centrales telefónicas corresponde a una sociedad legal de 7 técnicos, ex empleados de una importante empresa telefónica, cuyos trabajos más importantes provienen de una empresa que es subcontratista directa de la empresa matriz y les encarga “los rebases” de trabajo. La situación es inestable, ellos son intermediados y las tarifas, fijadas por la subcontratista que opera con ellos sobre la base de acuerdos, son menores que las que paga la matriz. No tienen trabajo suficiente para generar un ingreso razonable a todos los socios, pero sólo uno de ellos tiene simultáneamente una segunda actividad. No emplean otro personal y se distribuyen, además del trabajo técnico, las tareas de ventas y administrativas. Tienen un alto nivel técnico en su materia y han hecho muchos esfuerzos para conseguir clientela sin frutos suficientes hasta ahora. Considerando a su cliente más importante, son el último eslabón en la cadena de subcontratación, con un alto grado de inestabilidad en la demanda de servicios técnicos. No tienen un gran capital invertido ni lo necesitan desde el punto de vista de su trabajo. Sin embargo, no tienen capacidad suficiente para tomar trabajos de mucha envergadura, ni son sujetos de crédito por su baja capitalización. El “capital humano” no es una garantía aceptada por el

sistema bancario y no les es suficiente para pasar a un nivel superior de subcontratación, sin empresa subcontratista intermediaria.

El negocio de servicios de terminaciones a imprentas depende principalmente de un cliente muy importante, hace esfuerzos por conseguir otros e intenta pequeñas manufacturas con materiales de imprenta, por su cuenta. La demanda de servicios es errática e impredecible, debe ser satisfecha muy rápidamente y se basa en el empleo de mucha mano de obra, porque realiza labores manuales sin maquinaria. Emplea a personas que estén disponibles “por llamada”, sin contrato anterior. Son personas rápidamente localizables, (viven en el barrio) y con tiempo disponible para trabajar con baja remuneración, en un trabajo repetitivo y manual (principalmente mujeres), muchas veces realizado en su propio hogar, en los horarios posibles, pero con plazos de entrega muy inmediatos. El volumen de trabajo, aunque discontinuo, es alto, pero el excedente de ganancia es muy bajo y no permite capitalizar. Entre los costos importantes hay un costo fijo de arriendo de local, necesario para desarrollar algunos de los trabajos que no pueden ser encargados a los domicilios. La falta de capital y una deuda informada en DICOM no les permite ser sujeto de crédito. La entrevistada tiene calificación laboral en trabajo administrativo, la que ha utilizado en el manejo del negocio, y su marido tiene experiencia anterior como trabajador de imprenta. La materia prima sobre la que trabajan es de las imprentas que encargan el trabajo. Tienen mercado, pero les falta capital para mecanizarse e iniciar producción propia que les financie los tiempos muertos y les permita dar empleo en forma permanente.

El negocio más exitoso económicamente es el de servicios técnicos de electrónica. Sus principales clientes son grandes empresas del rubro a las que da asesoría técnica, hace control de calidad y servicios en el período de garantía de los electrodomésticos. Su actividad es continua, y en ella emplea a 12 personas. Se sostiene sobre la base de varios contratos simultáneos con estas empresas y otras en el sector público. Cuando aumenta temporalmente la actividad contrata trabajo en jornada parcial. También atiende público en su propio local. Trabaja en base a presupuestos y puede imponer sus precios manteniendo una alta calidad técnica. El negocio ha generado excedentes suficientes para capitalizarlo y hacer inversiones inmobiliarias. Su calificación ha sido el aprendizaje del oficio desde muy joven.

En el rubro de fotocopias hay dos empresarios. Uno trabaja desde su casa dando servicios a empresas. No consigue tener el volumen de trabajo suficiente para hacer rentable su inversión en máquina. Trabaja solo, desempeñando todas las funciones, y su calificación es muy superior a su trabajo. Su capital en máquinas se está depreciando rápidamente y no lo recupera. Tiene algunos clientes estables con los cuales trabaja sobre la base de órdenes de compra y liquidaciones mensuales. No ve posibilidades de crecimiento en su negocio, en el que la competencia es muy fuerte, tanto de precios como de servicios adicionales ofrecidos al cliente.

El otro, produce servicios instalando locales con fotocopadoras en recintos educativos. Para ello, debe negociar con la institución que le arrienda el local, que le da derecho a un público estudiantil semi cautivo. Se fija con ella el precio de las fotocopias cobradas a los alumnos. Tiene empleados que atienden los locales y técnicos part time que hacen mantención a las máquinas. Puede ampliar este negocio a otros establecimientos, pero cree que el futuro de la técnica de fotocopias es malo porque hay tecnologías computacionales que las superan.

Finalmente, hay un instalador de gas que explora el negocio de tener contratos de mantención en el área gastronómica, además de instalaciones en edificios. Trabaja solo y contrata a otros en trabajos a trato. Su continuidad la logra con los contratos de mantención. Las instalaciones de gas están sometidas

a supervisión de SEC, siendo además verificadas por el SESMA cuando se efectúan en el rubro de la alimentación y por la Municipalidad que otorga el permiso de funcionamiento. Su experiencia laboral y su formación son muy superiores a su trabajo actual por lo que sigue intentando conseguir un buen trabajo y dejar esta actividad.

La independencia es muy clara en todos los casos, siempre hay una especialización y un conocimiento técnico de su rubro y la supervisión es externa, ya sea del cliente, mandada por éste, o impuesta por organismos reguladores. Las dificultades se encuentran en la búsqueda del cliente y en la competencia con otros, desleal muchas veces. Se saben pequeños y creen que tienen que cumplir con demasiadas reglas para funcionar. Opinan que hay un trato desigual, discriminatorio contra ellos y que favorece a las empresas muy grandes. También hay olvido del sector proveedor de servicios y las políticas no los contemplan. Por una parte se alienta la externalización, porque promueve la creación de pequeñas empresas, por otra no se les reconoce como sujetos de crédito o se exige un nivel de capitalización alto en las licitaciones de servicios, que ellos no tienen.

2.4 Buscando el mercado

La independencia, sea total o parcial, deja en manos de los microempresarios las decisiones para aumentar sus ingresos. Al mismo tiempo que realizan una actividad, están en búsqueda del cliente, siendo la venta una actividad central para ellos y, por lo tanto, la cercanía y conocimiento del mercado son fundamentales. Los únicos casos alejados del mercado de sus productos son las dos mujeres que trabajan en confecciones, claramente trabajadoras a domicilio, y dentro de los productores de servicios, los servicios de imprenta en la medida que su escasa capacidad de producción les impide, por ahora y antes de capitalizar más, atender a más clientes grandes. Todos ven la salvación y el crecimiento de sus negocios en asegurarse un mercado, y las mayores dificultades las encuentran en ello. Mercado significa compradores estables, a los precios y calidades que ellos ofrecen.

Tienen importancia sus historias, no incluidas en este informe, para explicar que han llegado a establecer su negocio por circunstancias no elegidas en la mayoría de los casos. Ex empleados de una transnacional telefónica, ex empleados de una transnacional de fotocopias y similares, ex empleado de una transnacional de cocinas y califonts, ex empleado de una imprenta nacional, ex empleado de una empresa nacional de asistencia técnica. Con la excepción de este último que inició su negocio por decisión propia, el resto lo hizo obligado por las circunstancias de despido. Salieron al mercado laboral como mano de obra de alta preparación en momentos de crisis de trabajo (no de negocios), con experiencia, edad madura y en un principio con expectativas de lograr ingresos altos, como los que tenían en sus respectivos trabajos. El negocio no fue una elección, fue una forma de aprovechar su especialización, su conocimiento del rubro y sus contactos. Tienen en común una mirada escéptica sobre el funcionamiento del mercado, que es competitivo, pero lleno de imperfecciones: Coimas, trabas administrativas, lentitud de pagos en el sector público, aplicación discriminatoria de normas que las empresas grandes “no acatan”, etc.

III. APLICACIÓN DE UN CONJUNTO DE VARIABLES A LA INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS TALLERES

Retomando el propósito original del trabajo, que es la medición estadística de los conceptos encontrados, se aplica al caso de los vendedores y microempresarios entrevistados la selección de variables elaborada en el estudio teórico citado⁶. Se examinan cuáles de ellas son relevantes para construir tipologías, cómo abordarlas en cuestionarios de encuestas y cuáles priman sobre otras para clasificar y para caracterizar los sectores de vendedores y microempresarios.

De dicho estudio se toman las variables y las alternativas propuestas para cada una de ellas, agrupadas según el objetivo de clasificación que cumplen. La lista es la siguiente:

Para definir relaciones sociales de producción

a. Ajenidad del trabajo y del producto o servicio

- Trabaja para otro y el producto es ajeno
- Trabaja para sí mismo y el producto es propio

b. Grado de subordinación o autonomía en el trabajo

- Supervisión directa
- Supervisión indirecta
- Instrucciones del empleador / cliente / otro
- Autocontrol exclusivamente

c. Nivel de riesgo empresarial

- No enfrenta riesgo empresarial
- Arriesga rechazo del producto o servicio
- Su ingreso depende de su propio emprendimiento
- Arriesga el capital propio o prestado

d. Forma de pago

- Sueldo o salario fijo
- Comisión por ventas
- Comisión como descuento por compras
- Suma por provisión de servicio (honorarios)
- Ganancia líquida
- Sin remuneración

e. Empleo de trabajadores asalariados

- No emplea asalariados
- Emplea asalariados

⁶ Para reclasificar el empleo: Lo clásico y lo nuevo. Op. Cit.

Para controlar criterios de dependencia / independencia

a. Aportes previsionales

El empleador retiene cotización previsional y de salud
No aporta a ningún régimen previsional ni de salud por este trabajo
Cotización previsional y/o salud independiente

b. Pago de impuestos por este empleo

Empleador descuenta impuestos de 2ª categoría
Empleador hace retención por honorarios
1ª categoría
1ª categoría como pequeño contribuyente
Paga IVA
Boletas de servicios
No paga impuestos

Para caracterizar las formas de empleo

a. Propiedad o arriendo de medios de producción

De propiedad del empleador / cliente
Del trabajador

b. Responsabilidad por gastos asociados al trabajo

Del empleador /cliente
Del trabajador
Forma mixta: De ambos

c. Lugar de trabajo

Establecimiento, oficina, taller o domicilio de su empleador directo o proporcionado mediante agencia.
Otros lugares por cuenta del empleador directo: Oficinas a distancia, obras, o locales de venta móviles.
Asalariados que trabajan donde se realiza el servicio contratado por su empleador al cliente.
Visitando oficinas, empresas, hogares: Vendedores, prestadores de servicios en los hogares.
Lugar propio, domicilio o taller.

d. Duración de la jornada laboral

Jornada completa
Jornada parcial

e. Permanencia en el empleo o negocio

Tipo de contrato

Plazo indefinido
Plazo fijo
Honorarios por provisión de servicios
A prueba: Puede asimilarse al caso de plazo fijo

Contrato comercial o civil, o acuerdo informal de producción o servicio.
Contrato no laboral (representaciones, ventas en pirámide).
Pueden ser varios simultáneos.

Naturaleza del trabajo

Producción continua.
Por temporada (estacional): Cosechas agrícolas, ventas de Navidad, estación de esquí, etc.
Obra o tarea con término fijo: Construcción o servicios profesionales.
Ocasional, eventual (días, horas), llamada, etc.

Percepción del trabajador sobre continuidad de su trabajo

Puede y espera continuar indefinidamente.
Espera cambiar.

f. Contratación directa o a través de intermediación (asalariados)

Contratación directa por empleador: Quien paga es el mismo para quien se ejecuta el trabajo.
No corresponde.

Para establecer relaciones entre independientes

a. Diversidad de empleadores / clientes

Un empleador o cliente exclusivo
Más de un empleador o clientes fijos a quienes hacer entregas o servicios simultáneamente.
Varios clientes variables.

b. Capacidad para subcontratar

Capacidad para subcontratar libremente
No corresponde

c. Tipo de relación contractual

Otros contratos de tipo laboral, por ejemplo, vendedores o promotores bajo contratos especiales
No corresponde
Provisión exclusiva a cliente único
Provisión a varios clientes
Contrato de franquicias
Comisionista
Representante autorizado de ventas
No tiene contrato habitual

1. Para definir relaciones sociales de producción

Éste es un conjunto de variables seleccionadas, porque discriminan entre las diferentes relaciones sociales de producción. Las alternativas que se proponen a cada una de ellas configuran diferentes grados de dependencia y subordinación, así como de riesgo empresarial. Sus combinaciones van

marcando puntos distintos desde las relaciones tradicionales - asalariados e independientes - hacia otras intermedias entre estos dos polos.

Ajenidad del trabajo y del producto y servicio

Los vendedores de intangibles ofrecen productos de propiedad del distribuidor y es éste quien hace un contrato con el cliente, responsabilizándose del producto vendido, su calidad y mantención. El valor de la transacción está determinado y sólo en algunos casos los vendedores hacen rebajas al cliente a costa de sus comisiones. Trabajan para otro y el producto les es totalmente ajeno. La misma situación se produce en el caso de los vendedores por teléfono de servicios. El grupo de ventas por catálogo en las casas se acerca formalmente más a la segunda alternativa: “Trabaja para sí mismo y el producto es propio”, porque hay una ficción de compra a crédito del producto y una venta posterior, que ha sido efectuada de antemano a los clientes. Sin embargo, operan sobre la base de un acuerdo o contrato, con un mismo proveedor o más de uno, sobre las condiciones de la venta y los precios. Éstas no son determinadas por el vendedor y su ganancia está limitada por la empresa proveedora, de manera que hay una subordinación en el trabajo mismo que sugiere que “trabaja para otro” sobre un producto que es ajeno, porque el vendedor lo recibe totalmente determinado en sus formas, precios, ofertas, promociones y regalos, normando la manera de venderlo. En el caso de los vendedores, no parece apropiado preguntar directamente si el producto es propio o ajeno, porque hay situaciones intermedias no fáciles de identificar por el trabajador.

Para distinguir si el producto es propio o ajeno entre los productores de bienes, la pregunta es *si lo que está produciendo lo puede vender por su cuenta a precios decididos por él*. En los casos de las trabajadoras a domicilio para la cadena de producción en confecciones, es clara la ajenedad del producto. En cambio en los calzados y las telas, el negocio está estructurado para vender por su cuenta un producto final, pero hay de por medio algunas transacciones “por encargo”, es decir que se han convenido con el cliente antes de su producción. Esto indica la ambigüedad que existe en los negocios que intentan crecer y diversificarse, pero que tienen problemas de mercado y aceptan o buscan otras oportunidades. De las dificultades para clasificar en este punto se deriva la necesidad de: a) admitir la mezcla de situaciones y preguntar cuál es la forma predominante en su producción en un período determinado y b) fijar claramente un período de referencia para todas las preguntas.

En la producción de servicios, la propiedad del producto es más difícil de visualizar, porque el servicio se ejecuta para un determinado cliente, queda incorporado al ser ejecutado, es del cliente y obviamente no puede ser enajenado a otros. En estos rubros se trabaja sobre la base de presupuestos y órdenes de trabajo, cuya aceptación constituye la operación de venta. También pueden haber ventas diferidas en el tiempo, como un contrato de mantención, que fija un compromiso con determinado cliente, pero que corresponde a las mismas características. En este sentido, el trabajo de servicios es, por definición, por encargo. Tal vez, la única forma de considerar que en la provisión de servicios se trabaja para otro es cuando el acuerdo o contrato entre proveedor y cliente es único, con exclusividad, interviniendo esta nueva variable.

Para distinguir si el producto es ajeno o no y si se trabaja para sí mismo se debería preguntar por las modalidades de la venta: A comisión, por encargo, de productos propios, etc..

Grado de Subordinación o autonomía del trabajo

Las alternativas propuestas en la lista anterior se llaman **supervisión directa** cuando se reciben órdenes y supervisión directa del empleador o su representante; **supervisión indirecta** cuando hay reglas que cumplir y se supervisa el rendimiento (cantidad - calidad) o la productividad (metas); y **obligación de cumplir con instrucciones** si éstas son proporcionadas por el empleador, el cliente u otros, y no son vigiladas directamente: Es el caso del contrato de representación que exige algunas normas o contratos con exclusividad en producción a domicilio. Finalmente, se propone la alternativa de **autocontrol**, fijado exclusivamente por el trabajador (independiente, negocio propio).

Los vendedores de intangibles tienen supervisión directa: Cumplimiento de horario en todos los casos, asistencia diaria al lugar de trabajo con permanencia en él y luego visitas a los clientes en horario más libre, informes semanales de ventas, reuniones de “capacitación – evaluación”. Se menciona claramente a jefes o alguna persona que supervisa. Incluso, en el caso de las promotoras contratadas por empresas externas, tienen jefes de la empresa para la cual trabajan y jefes de la empresa que las contrata. También hay supervisión indirecta: No se controla directamente cómo se hacen las ventas, sino cuántas se logran y si se llega a las metas. En algunos casos hay un reporte diario, en otros semanal. La supervisión “indirecta” también se ejerce mediante el sistema de “castigo” para el que no vendió nada en el día, obligándolo a reportarse a la empresa, a su supervisor, y en algunos casos a realizar otros trabajos adicionales fuera de horario.

En el grupo de vendedores por teléfono hay supervisión directa sobre la base de cumplimiento de horario y asistencia diaria al lugar de trabajo, de la empresa o punto de venta. Como los llamados son efectuados desde la empresa, hay control indirecto de asistencia aún cuando el horario sea libre. En los casos de jornada parcial hay horario libre, pero debe cumplirse una jornada diaria, en otros casos hay cumplimiento de turnos de trabajo especificados y rotatorios. En las empresas más estructuradas, donde la rotación no es tan alta y la antigüedad en el empleo es mayor, se mencionan a los jefes y supervisores. En otros casos no aparecen explícitamente pero sí por ausencia, cuando se reclama que la empresa no brinda suficiente apoyo, cuestión que se mide a través de sus jefes directos.

Las vendedoras de productos por catálogo no tienen supervisión directa ni indirecta. El trabajo es desempeñado según las instrucciones de la empresa: Campañas, precios, promociones, demostraciones de uso, catálogos, pero la vendedora busca a sus clientes y los aborda en los horarios, lugares y formas que le acomodan, con un alto grado de autocontrol. La intensidad del trabajo es “motivada” por los sistemas de metas, premios e incentivos de la empresa. En algunas organizaciones se menciona la existencia de supervisoras y/o de líderes, que deben apoyar a las vendedoras con capacitación y vigilan el cumplimiento de las metas, pero no el trabajo efectuado. No hay vigilancia de horarios ni de ritmo e intensidad del trabajo, elementos que conforman la supervisión.

Las alternativas válidas para los independientes en los casos disponibles son solamente dos: Instrucciones del cliente y autocontrol. Los productores de bienes que trabajan para otro lo hacen según las normas que éste impone: Diseño y materiales que generalmente proveen, forma de hacer el trabajo según “modelo” o prototipo, entrega en los plazos exigidos. Los que trabajan por su cuenta no tienen supervisión de otros, de ningún tipo. Los proveedores de servicios son especialistas en sus trabajos y los ejecutan sin controles de otros, pero deben cumplir las exigencias de la orden de trabajo: Plazos y calidad. En algunos casos (rubro de teléfonos, instalaciones de gas), se menciona la supervisión de otras empresas externas o de instancias públicas de control, lo que puede ocurrir sin que cambie el carácter de la relación con el

cliente. En suma, en el plano laboral hay un entendimiento entre cliente y trabajador sobre la base de expertise en el plano comercial, un acuerdo que permite rechazar el trabajo que no alcanza el nivel de calidad exigido. En encuestas específicas a determinados grupos es posible formular preguntas sobre la forma en que se efectúa el control de calidad del producto y del servicio.

La obligación de asistencia y el control de un horario, no discriminan entre los distintos tipos de vendedores por lo que no son adecuadas para conocer el grado y tipo de supervisión recibido. Las variables asociadas con un mayor o menor control se utilizarán para caracterizar los tipos de trabajadores a proponer. La única variable que discrimina el tipo de relación social es si los independientes reciben o no instrucciones de su cliente.

Nivel de riesgo empresarial

Los vendedores de intangibles, como se describió, tienen diversos acuerdos laborales con distinto grado de traslado de riesgos empresariales a los trabajadores. Se puede decir que en algunos casos no existe riesgo: Cuando hay un sueldo fijo importante y los incentivos son parte marginal de los ingresos. También se describió el caso en que no hay ingresos si no se cumplen metas mínimas. Y por último, para la mayoría, las comisiones son la parte más importante del ingreso, de manera que los vendedores, aún cuando sean empleados, se “hacen su ingreso”. Las mismas alternativas y similares formas de pago y de traslado de riesgos al trabajador se encuentran en el grupo de vendedores por llamada telefónica.

Para el grupo de ventas por catálogo, la continuidad de sus ingresos depende de su propio emprendimiento. Invierten su tiempo de trabajo y en ocasiones lo pierden todo, si no hacen el mínimo de ventas exigidas en una campaña o por semana o por cualquier otro control indirecto, o cuando no venden por problemas de mercado. Ellas declaran que hay meses, o fechas en el año, buenos y malos para las ventas. En estos casos también pierden los gastos que acompañan la venta: Transporte, comunicaciones, gastos de demostración, inversión en catálogos y muestras, vestuario adecuado, etc..

En cuanto a los independientes, en todo producto por encargo y en los servicios hay una posible pérdida para el trabajador si la calidad no está conforme con el acuerdo hecho. Por lo tanto, la alternativa “arriesga rechazo del producto o servicio” se aplica a todos ellos, no es discriminatoria de otras situaciones ni agrega más elementos. Hay que continuar examinando si esta situación constituye un riesgo empresarial o es simplemente una consecuencia normal dentro de la supervisión de un proceso de trabajo integrado entre empresas distintas. Allí se está perdiendo toda o parte de la inversión en trabajo, materiales, desgaste de equipos, etc., de cargo del trabajador. Cuando la pérdida ocurre por problemas de la empresa cliente, no pago del producto o servicio, baja de su propia demanda, etc., se trataría de un riesgo empresarial traspasado al trabajador independiente.

Cuando una actividad se establece como negocio, el capital invertido en ella se arriesga a tener pérdidas, lo que claramente constituye un riesgo empresarial. En las modalidades en que el capital es mínimo y la inversión se hace en trabajo, el riesgo empresarial toma la forma de pérdida del trabajo invertido. La alternativa “arriesga el capital propio o prestado”, incluye también los casos en que hay muy poco capital y mucho trabajo invertido que se puede perder, por ejemplo, los tiempos en que el trabajador está disponible en espera de demanda que no llega. Son los “tiempos muertos” de los negocios instalados, que son también una forma de riesgo empresarial. Los que sólo dependen de la demanda de un único cliente también tienen períodos de inactividad que constituyen un riesgo de su actividad. Trabajan como un asalariado periférico y cuando no hay trabajo no hay ingreso.

La definición precisa de cuáles son los riesgos empresariales, en concreto, en diversas modalidades de negocios es un tema que necesita un tratamiento más en profundidad y el conocimiento de un abanico más amplio de situaciones.

Las variables que mejor describen el grado de riesgo empresarial traspasado a los trabajadores con algún grado de dependencia son las relacionadas con los sistemas de pagos, incentivos y castigos: La variabilidad o estabilidad de los ingresos, la proporción entre sueldos y comisiones o premios, la relación entre ingreso y cumplimiento de metas, el traspaso de gastos o pérdidas. Para los independientes hay que especificar un abanico mayor de tipos de riesgos a partir de un examen de más casos.

Forma de pago

Los vendedores de intangibles y los vendedores por llamada, pueden ser contratados por sueldo fijo y/o por comisiones, básicamente por combinaciones de ambos. La forma de pago puede ser a honorarios, pero en este caso, aparece como una formalidad que expresa más bien la fortaleza o debilidad del vínculo contractual, que el sistema de pago. Las vendedoras por catálogo ganan por vender productos que “técnicamente” han comprado. Jurídicamente, sería una ganancia por margen de ventas, como si fuera un negocio independiente. Sin embargo, la figura que se acomoda mejor en los casos típicos es que actúan como intermediarias entre la empresa y el cliente final. Desde este punto de vista son personas que prestan el “servicio de vender” a la empresa. “Recaudan” el valor de lo vendido según el catálogo y el IVA, lo entregan a la empresa y reciben una comisión - la que les es pagada por la empresa, previo descuento de un 10%, que sería la retención correspondiente a los honorarios por el servicio prestado-. Estos honorarios son ganancia bruta que debe cubrir los gastos de venta que han realizado y el valor del servicio prestado. Conviene distinguir entre honorarios por un monto fijo y honorarios variables según ventas.

Las alternativas sobre formas de pagos, presentadas en la lista anterior, han sido elaboradas teniendo en consideración la experiencia del trabajo asalariado y resultan confusas para los independientes. Los productores de bienes y un proveedor de servicios reciben “ganancia líquida”. Trabajan con precios de mercado de sus productos y su ingreso se genera por la diferencia entre sus ventas y costos. En algunos servicios el producto toma la forma de trato por obra, la cual se calcula sobre la base de tarifas unitarias convenidas, (servicios de imprentas, de fotocopias), o con presupuestos (plantas telefónicas, instalaciones, asesorías de servicio técnico). Como resultado de ello, las alternativas “trato por obra”, “por pieza, tarea o servicio” y “por tarifas prefijadas”, son alternativas parciales de un mismo proceso de cálculo. Se acusa aquí la confusión entre la forma de calcular el pago y su forma contractual. Por ejemplo, el pago de honorarios es una forma contractual que en el caso de la costura a domicilio corresponde a un cálculo sobre la base de trato por pieza. En el caso de los independientes más bien habría que averiguar en qué medida el pago corresponde a trabajo a destajo, a trabajo técnico, o a trabajo y otros costos, más una ganancia. Sin embargo también es difícil separar estos conceptos, porque los acuerdos mismos son confusos.

Al considerar solamente a los vendedores, se simplifican las formas de pago y es posible relacionar la forma contractual con la forma de cálculo.

Empleo de trabajadores asalariados

Se aplica a los independientes, para distinguir entre aquellos que son empleadores y los que no lo son. En este caso es una variable de caracterización. Sólo los negocios más establecidos, formalizados y estables tienen la capacidad de emplear asalariados, de manera que ésta sería un atributo de los más exitosos. La condición de independencia no está ligada al hecho de emplear asalariados, porque puede haber una relación fuerte de dependencia entre cliente y trabajador, con asalariados dependientes de este último.

Aparece una dimensión interesante que es el nivel de negocios del independiente. A medida que es mayor, se logra más estabilidad y es posible contratar trabajo asalariado que asegura la continuidad de la producción. El caso más próspero de servicios tiene más asalariados. Otros mencionan la contratación temporal, eventual, la sociedad de iguales, la ayuda de familiares, como formas más precarias de aumentar su capacidad de producción en momentos de mayor demanda.

2. Para controlar criterios de dependencia / independencia

Este conjunto de variables tiene el propósito de controlar si el perfil de dependencia o de independencia sugerido por la aplicación de las variables 1 a 5, es corroborado por las formas legales previsionales y tributarias existentes en la relación laboral/comercial. Se refiere a la situación de aportes previsionales, de salud y pago de impuestos.

Aportes previsionales y pago de impuestos

Según las normas legales, los asalariados deberían tener contrato y retenciones para el pago de cotizaciones de salud y previsión, así como de impuestos. En los otros casos, la responsabilidad del empleador se va relajando a medida que aumenta el grado de independencia del trabajador. El pago de los diferentes impuestos debería confirmar la situación contractual.

Los vendedores de intangibles y por llamada, tienen o no cotizaciones previsionales según el tipo de empresa. Las más estables, que tienen claramente contrato laboral, realizan todos los descuentos legales y, aunque no se recogió información directamente, es posible que el empleador les descuenta impuestos de 2ª categoría. Por otra parte, en ambos grupos hay relaciones laborales con un compromiso más débil, en el que no saben si tienen sus riesgos cubiertos o claramente no los tienen. Corresponde a los pagos de honorarios por servicios prestados, en tipos de trabajos y empresas con alta rotación y contratos cortos. Las vendedoras de ventas por catálogo no tienen descuentos previsionales ni de salud por medio de su trabajo, con la excepción de un caso que declara tener seguro de salud. Podrían hacer cotizaciones a uno o ambos sistemas como independientes, situación que no se encontró en ninguna de las entrevistadas del grupo. En relación con los impuestos, la norma más frecuente es el pago por honorarios con retención del 10% hecha por el empleador. Dan boletas de IVA, pero son boletas emitidas por la empresa. Estas variables de control indican que las vendedoras por catálogo son tratadas por sus proveedores como trabajadoras independientes.

Particularmente importante es, en todos los casos de vendedores, conocer la cobertura de accidentes del trabajo, frecuentes en los trayectos, que son parte integral del trabajo del vendedor.

3. Para caracterizar las formas de empleo

Se agrupan aquí las variables que son importantes para caracterizar los empleos, pero que no resultaron discriminatorias respecto de las diferentes relaciones de trabajo. Se espera encontrar todas ellas, en diverso grado. El ejemplo más claro es la jornada laboral, que puede ser parcial o completa, tanto para un asalariado como para un trabajador entre la dependencia y la independencia.

Propiedad o arriendo de medios de producción

En las formas más tradicionales esta variable era decisiva para establecer el grado de dependencia / independencia en la relación laboral. El asalariado normalmente no era propietario de medios de producción. Sin embargo, actualmente no se considera una variable importante para definir el grado de dependencia de la relación laboral, porque cada vez hay más casos de formas mixtas. Por lo tanto, ha pasado a ser una variable de caracterización del conjunto de los trabajadores.

En el caso de las ventas no es usual que haya medios de producción. Los locales, oficinas e infraestructura de comunicaciones, son puestas por las empresas, información que se logra obtener con la pregunta sobre lugar de trabajo. Las vendedoras por catálogo utilizan casas prestadas para demostraciones. Hay casos en que los vendedores usan su propio vehículo, y a veces es un requisito exigido por la empresa que el vendedor aporte su vehículo para trabajar. En el caso de los vendedores, esta variable no parece importante y se confunde con la que sigue sobre gastos asociados a la venta. Entre los independientes entrevistados se encontró que los medios de producción son del trabajador.

Responsabilidad por gastos asociados al trabajo

Generalmente se encuentra compartida entre la empresa y el trabajador. Las empresas que emplean vendedores de intangibles y por llamada telefónica realizan gastos de venta para uso del vendedor, tales como oficinas, papelería y comunicaciones, y para otros gastos se encuentran varias modalidades. En algunos contratos, se dan bonos de transporte, de alimentación o se pagan las comunicaciones necesarias. En otros, hay gastos que debe solventar el vendedor tales como el transporte o algunos gastos notariales y similares relacionados con el cliente. Las vendedoras por catálogo deben hacer varios gastos asociados a las ventas que realizan: Compra de los catálogos, transporte y llamados telefónicos. Las empresas no arriesgan gastos en un personal como éste, muy flotante, externo y con débiles obligaciones contractuales.

Los trabajadores independientes se hacen cargo de los gastos asociados al desempeño de su trabajo y las tarifas, presupuestos o pagos por pieza deberían incluir un pago por ellos. En el caso de las confecciones a domicilio y de los servicios de imprenta, los que encargan trabajos proveen, además del objeto principal de trabajo, algunos materiales adicionales como hilos o pegamentos, pero no comparten específicamente los gastos que realizan los trabajadores. Sin embargo, hay tratos diferentes respecto de si el transporte de las materias primas y de los productos es de cargo del cliente o del trabajador.

Lugar de trabajo

Es muy variado en el caso de los vendedores. Para los vendedores de intangibles y de centros de llamada por teléfono, los lugares son diversos, según la modalidad de trabajo acordada. Los vendedores distribuyen su jornada entre la oficina del empleador, los puntos de venta establecidos por éste y la visita

a clientes. Las empresas externas introducen a veces algunas variaciones. En el caso de las promotoras y de alguna vendedora de intangibles, cumplen obligaciones administrativas en la empresa que las contrata, pero realizan su trabajo de ventas en la empresa “madre” de la externa. La peculiaridad de las vendedoras por catálogo es visitar al cliente en sus hogares, oficinas, lugares de trabajo, de esparcimiento, etc. Allí realizan su trabajo, que se complementa con la preparación de las visitas y llamados desde el hogar, así como con los trayectos periódicos a la empresa para llevar los pedidos, pagar los productos, hacer devoluciones y recoger sus ingresos. La diversidad de lugares lleva a considerar que es necesario definir un lugar **principal** de trabajo si hay más de uno.

En los casos de los independientes entrevistados, el lugar de trabajo más frecuente es el domicilio. Generalmente responde a que el volumen de negocios es pequeño y no se sustenta económicamente como para tener un local. Hay casos en que las maquinarias se utilizan, o se almacenan como excedentes en el hogar: Fotocopias, telas, confecciones, etc.. De los relatos se desprende que es importante distinguir si el lugar principal de trabajo es el domicilio, un taller o “local” del trabajador, porque revelan distintos grados de sustentabilidad económica del negocio. La existencia de local, propio o arrendado, no indica necesariamente que sea el lugar principal de trabajo. En el caso del servicio técnico de electrodomésticos, de las plantas telefónicas, de los servicios de instalación y mantención de gas, gran parte del trabajo se realiza en el lugar del cliente, pero esta alternativa no está señalada claramente en la matriz. Hay que revisar, probar y mejorar las clasificaciones disponibles de lugares de trabajo y de sus criterios.

Duración de la jornada laboral

Los vendedores empleados en empresas están sujetos a cumplir horarios o turnos convenidos por contrato. Hay algunos casos de personas que trabajan jornada parcial para dos empresas diferentes. También se reportan actividades obligatorias para aquellos vendedores con horario libre que alargan su jornada por sobre lo convenido (reuniones). Una característica general de las vendedoras por catálogo es que trabajan en jornadas parciales y combinan su tiempo de trabajo remunerado con otras actividades, generalmente domésticas. No hay estimaciones de la jornada total, considerando la preparación de las visitas, las idas a las empresas y los trayectos. Además se adaptan a los horarios más cómodos para sus clientes, generalmente dueñas de casa.

Para saber el tipo de jornada de los independientes hay que especificar un período, como semana o mes, porque la variabilidad en el tiempo puede ser alta. La jornada en que está disponible para el trabajo no siempre coincide con la jornada efectiva de trabajo. En efecto, en varios de los negocios se informó una capacidad ociosa y tiempos de espera altos, indicadores de un período de baja actividad. Al mismo tiempo se referían a que, en períodos de alta actividad, se trabaja en horarios muy largos, muchas veces concentrados en días no laborables. Cuando la actividad de estos pequeños empresarios toma los rebases de otras empresas, la disponibilidad de tiempo para cumplir los plazos necesarios es una condición necesaria para mantener su clientela. Promover una jornada laboral compatible con la vida familiar, en extensión y en distribución horaria, parece un propósito difícil de lograr dadas las condiciones en que se relacionan con sus clientes.

Permanencia en el empleo o negocio

Tipo de contrato

El contrato a honorarios por provisión de servicios se utiliza para algunos tipos de trabajo de ventas, contratados por empresas, donde hay claramente una relación laboral. El resto de los asalariados tiene

contrato laboral de plazo fijo, para los que comienzan, y luego indefinido. Las vendedoras por catálogo firman un acuerdo o “mandato” y dan una garantía en forma de pagaré, pero no se trata de un contrato laboral. La pregunta no corresponde en el caso de los independientes, excepto para los trabajadores a domicilio en confecciones, que son más bien una forma de trabajo asalariado.

Naturaleza del trabajo

Se trata de especificar si la actividad es de producción continua, estacional o de término fijo. En todos los casos participantes en los talleres es continua. Sin embargo, la temporalidad puede estar presente en actividades de ventas, por lo que las alternativas parecen válidas en caso de considerar grupos más amplios que los entrevistados.

Percepción del trabajador sobre continuidad de su trabajo

Esta alternativa ha sido incluida para conocer las características del empleo, con independencia de las del vendedor. En las entrevistas se consultó sobre las expectativas personales, que eran muy diversas, aunque todos los trabajos eran continuos. Varios de los vendedores estaban retirándose o iniciándose en nuevos empleos, varios con contratos de plazo fijo o todavía sin contrato. Es importante tener una medida del grado de rotación laboral que han experimentado los vendedores. En el caso de los independientes su percepción es más compleja, porque depende de sus propias iniciativas y no solamente de las de un empleador. Por ser independientes están atentos a las oportunidades del mercado, que no siempre coinciden con sus expectativas. En los casos entrevistados hay desde quienes están cerrando su rubro y buscando otros negocios, hasta quienes están ampliando y/o diversificando sus actividades. La permanencia depende de su habilidad y posibilidad de llevar el negocio, y no de que éste tenga una categoría de “permanente” o no, como la que se puede aplicar a un empleo.

Contratación directa o a través de intermediación

Es una característica interesante para los dependientes, pero no apareció en los talleres. Entre los vendedores de intangibles y vendedores por teléfono, se encontraron numerosos casos de empresas empleadoras que cumplían servicios externalizados por empresas “matrices”, que no es exactamente el caso de la agencia de trabajo temporal. La mayor repercusión que esto tenía era la calidad de las empresas, que a juicio de los trabajadores eran más inestables.

4. Para establecer relaciones entre independientes

Estas variables se seleccionaron para conocer el grado de dependencia que puede existir en las relaciones entre independientes. Se trata de conocer las cadenas productivas en las cuales hay ciertos grados de exclusividad, de manera que los compromisos entre empresas dejan a algunas de ellas o a trabajadores por cuenta propia en un grado de dependencia respecto de sus clientes o proveedores.

Diversidad de empleadores / clientes

Los vendedores de intangibles y vendedores por teléfono en su mayoría tienen un solo empleador. Las vendedoras por catálogo pueden trabajar para uno o más representantes simultáneamente. La variable es muy pertinente para definir el grado de dependencia entre independientes y se sugiere ampliar las alternativas presentadas en la lista de variables, incluyendo las situaciones encontradas, que

generalmente mezclan distintos tipos de clientes. Lo que interesa determinar es si hay clientes fijos y/o variables, los grados de compromiso con ellos, y si hay alguno, o algunos, con una importancia muy grande en el negocio de que se trata.

Capacidad para subcontratar

Se refiere a la posibilidad de ser subcontratado por otros. Los independientes entrevistados tienen la capacidad de subcontratar su trabajo libremente.

Tipo de relación contractual

No es aplicable a los asalariados y sirve para discriminar contratos que respondan a relaciones laborales encubiertas (caso de vendedores por catálogo) y tipos de contratos de ventas entre independientes. En los casos analizados, la costura a domicilio en cadenas de producción correspondería a la alternativa “provisión exclusiva a cliente único”, y la “provisión a varios clientes” sería típica de algunos proveedores de servicios. Sin embargo, no da cuenta de la forma que toma el acuerdo, su naturaleza (comercial/laboral) y si está protegido legalmente ante incumplimientos. Finalmente, los que venden sin mayor compromiso a diversos clientes están en la categoría “no tiene ningún tipo de contrato habitual”.

Para mejorar esta clasificación habría que explicitar que se pregunta por “contratos habituales” y definir diferentes tipos de ellos. Por habitual entendemos con permanencia más allá de una obra encargada, como por ejemplo, contratos de mantenimiento o de asesorías técnicas. Otro aspecto sería la forma que toma la relación, aún cuando no tenga la característica de permanencia. Y en ella, la alternativa más usual entre los proveedores de servicios es la orden de compra sobre la base de un presupuesto aceptado.

IV. PROPUESTA DE TIPOLOGÍA

1. En general

A partir de la descripción de las situaciones laborales encontradas en los talleres y del análisis de las variables, según su adecuación para tipificar o caracterizar dichas situaciones, se ha procedido a distinguir nuevas relaciones de trabajo en los bordes de la dependencia / independencia o de la subordinación / autonomía.

El propósito es tener una tipología de relaciones que sea útil para la medición estadística y para adecuar protecciones a las diversas situaciones. Los **tipos** se han definido como conjuntos de trabajadores con características similares que configuran una determinada relación de trabajo. Las **características** se refieren a las variables señaladas anteriormente, comprobando cuáles de ellas discriminan en términos de relación de trabajo en estos casos concretos.

Se ha establecido una tipología de vendedores sobre la base de tipos que parten desde la condición asalariada tradicional (dependientes, subordinados) y se mueven hacia áreas de mayor independencia y autonomía.

Para los microempresarios no se ha llegado a construir una tipología, pero se señalan las diferencias entre los que están en situación de independencia y otros que transitan hacia la dependencia y subordinación.

2. Vendedores

Para los vendedores se estableció una tipología que comprende tres tipos representativos de distinto grado de compromiso en la relación empleador – trabajador.

Un primer tipo responde al vendedor **“asalariado”**, que conserva la mayor parte de las características tradicionales de éste. Cumple una jornada laboral, su ingreso está constituido por un sueldo (no mínimo) y comisiones, es supervisado directamente, prácticamente no enfrenta riesgo empresarial - aunque también debe cumplir metas- y tiene protección para salud y vejez. Por su ocupación, trabaja en los lugares que el negocio necesite, incluso visitando clientes. La frase que resume su relación con la empresa sería: *“Eres mi empleado, reconozco mis obligaciones, pero tienes que ganarte tu remuneración”*.

Al siguiente tipo lo hemos denominado **“asalariado flexible”**, porque esta relación laboral contiene la mayor parte de los elementos que flexibilizan la fuerza de ventas. Tiene jornadas flexibles sin control directo, generalmente trabaja para empresas externas, su remuneración es sobre la base de comisiones - que pueden llegar a cero -, trabaja sobre la base de metas, no tiene supervisión directa, pero sí premios y castigos. Se le pagan honorarios y no cuenta con protección social por su trabajo. Su situación laboral se podría resumir como: *“Sólo te pago si produces lo que produces”*.

El tercer tipo se ha denominado vendedor **“periférico”**. Se caracteriza por percibir menores ingresos y correr mayores riesgos empresariales, sin contar con protección social. Son fuerza de ventas periférica, a la cual las empresas le compran su servicio de ventas sin emplearla, con una gran libertad e independencia en su trabajo y unas mínimas reglas e incentivos que mantienen la continuidad del trabajo -aunque la eventualidad puede ser una característica de muchas de ellas-. Las empresas les proveen los productos, fijan los precios y las modalidades de venta. Responderían al acuerdo: *“Trabajas para mí, pero no me hago cargo de tu suerte”*. Son ejemplos de este tipo de relación los vendedores por catálogo y otros que buscan sus clientes en la calle o domicilios y que ofrecen productos por entregas que les hacen distribuidores organizados.

Para los casos de vendedores que trabajan por cuenta propia, con independencia de cualquier empleador o proveedor, se estableció un cuarto tipo llamado vendedor **“independiente”**. Se caracteriza por no tener relación laboral con empleador ni comercial con proveedor único. Fija autónomamente la forma en que trabaja y sus condiciones laborales. Su ganancia depende de su propio emprendimiento y se enfrenta directamente, sin intermediarios, al mercado de su producto o servicio.

Esquemáticamente esta tipología representa cuatro puntos diferentes en un continuo desde la dependencia hacia la independencia y desde la subordinación a la autonomía. En ese tránsito hay también un traspaso de riesgos empresariales desde la empresa al trabajador, y un acercamiento de éste a las condiciones del mercado, que repercuten en él cada vez más directamente. Las variables que más influyen para cambiar su condición, se relacionan con las modalidades de pago y las formas de controlar su rendimiento. A medida que el trabajador se torna más independiente de la empresa o empleador, los pagos se hacen más ligados a su desempeño, se relajan los controles de horarios, va perdiendo los beneficios de la protección social y asumiendo sus propios riesgos de enfermedad, accidentabilidad, incapacidad y vejez.

Esquema de variables significativas para distinguir los tipos de vendedores según los criterios propuestos

Vendedores en relación con una empresa			No tienen relación exclusiva con una empresa
Asalariado	Flexible	Periférico	Independiente
La empresa es su empleador	La empresa es su empleador	La empresa es su proveedor	Varios proveedores, varios clientes
Recibe sueldo por su jornada laboral	Recibe honorarios y/o comisiones	Recibe comisiones	Obtiene ganancia o pérdida
Control de horario	Horario flexible	No hay control de horario	Autonomía
Le descuentan cotizaciones de salud y previsionales	No hay descuentos	No hay descuentos	Autonomía
Cumple metas	Cumple metas que influyen en su ingreso	Cumple metas como requisito para continuar	Autonomía
Control directo de su trabajo	Control a través de empresa externa	Vende sujeto a condiciones de la red de distribución	Autonomía

3. Microempresarios

Entre los microempresarios convocados hubo mayor diversidad de situaciones que en el caso de los vendedores, por lo que fue difícil establecer una tipología, según grado de “dependencia – subordinación”, para ellos. Hay claridad en dos tipos extremos: El microempresario independiente autónomo y aquel que corresponde al tipo de trabajador a domicilio, pero entre ambos hay rasgos de dependencia y de subordinación aún insuficientes para agruparlos en tipos homogéneos.

Los independientes, sin ninguna relación especial de dependencia, son aquellos que venden al detalle al consumidor: Telas y confecciones, calzado y fotocopias.

Otro grupo, el más heterogéneo, provee servicios a clientes e intenta construir una continuidad de negocios a través de contratos de mantención, asesorías y servicios externalizados, complementados con servicios a clientes ocasionales. Están en relaciones de cierta dependencia con clientes estables y su éxito económico en parte depende de ellos, de la seguridad y continuidad de sus encargos, de la posibilidad de conseguir buenos precios. Operan con presupuestos y acuerdos de trabajo. Aunque están en este tipo de relaciones, ninguna de ellas es exclusiva ni tampoco suficiente para su sobrevivencia y crecimiento. La administración de su mercado es una tarea de ellos, con estrategias específicas y, en general, opinan que su desarrollo está en relación directa con la ampliación del número de clientes. Dentro de este grupo, la producción de servicios de imprenta es el caso más cercano a constituir “fuerza de trabajo externa” en la cadena de un proceso productivo, pero no busca ni desea trabajar

exclusivamente para un solo cliente. Se trata de mantener el cliente único, pero no en tal calidad, sino agregando nuevos clientes e intentando alguna producción propia para el mercado de consumo final dentro de una estrategia de avanzar hacia la consolidación de un negocio propio. La mantención del estatus de fuerza de trabajo externa para su cliente se debe al hecho que se basa en mano de obra barata, abundante, utilizada en forma intermitente y a su baja capacidad de capitalización.

Un tercer grupo se compone de dos casos que pueden ser calificados como “trabajo a domicilio”. Constituyen fuerza de trabajo en la producción externalizada de empresas de confecciones, uno en el proceso final de la cadena y el otro como etapa final o intermedia. Son productoras que dependen de un solo cliente y proveedor, sin acceso directo al mercado del consumo final y, por lo tanto, se asemejan más a fuerza de trabajo asalariada que a empresarias.

En el continuo desde la independencia hacia la dependencia y/o subordinación, sólo se han podido reconocer estos tres grupos, uno de ellos demasiado heterogéneo. Por ahora, la única distinción que se hace es considerar dependientes periféricos a aquellos relacionados exclusivamente con un cliente o proveedor, en la medida que pierden independencia y/o se les exigen condiciones normadas en sus procesos de producción.

Por otra parte, no es un objetivo de este documento profundizar en el trabajo a domicilio, porque la Dirección del Trabajo ya tiene una conceptualización, que ha aplicado a dos mediciones de ese grupo de trabajadores en encuestas de empleo.

Como conclusión del trabajo efectuado hasta aquí, se ha elaborado un cuestionario para vendedores en donde se operacionaliza la tipología propuesta. Para el sector de microempresarios no se ha elaborado un cuestionario que dé cuenta de tipos de empresarios. La búsqueda de relaciones de dependencia y subordinación en este grupo, no ha sido suficiente hasta esta etapa del estudio.

V. CUESTIONARIO PARA VENDEDORES

Se propone incluir en la encuesta continua de empleo del INE, Encuesta Nacional de Empleo, un módulo que se aplique a todos los vendedores. En adelante, la Encuesta Nacional del Empleo será citada como ENE. Ver Anexo con cuestionario ENE

1. Propósitos

1. Conocer el total de personas que están actualmente (semana anterior a la encuesta) desempeñando la ocupación de “vendedores”, según la ENE, incluyendo posibles omisiones.
2. Conocer el total de personas actualmente inactivas o cesantes, según criterios de la ENE, que durante los 12 meses anteriores a la encuesta han desempeñado la ocupación de “vendedores”.
3. Clasificar a los que actualmente desempeñan dicha ocupación según tipologías propuestas, por grado de dependencia.
4. Caracterizar cada tipología en sus rasgos esenciales, estableciendo frecuencias estadísticas de cada uno de ellos, y conocer la cantidad de vendedores afectados por aspectos de la relación de trabajo que causan vulnerabilidad en el trabajador.

El cuestionario se ha construido para agregarlo a la ENE, de modo que se dispone de información sobre la composición del hogar y características de las personas (edad, parentesco con persona 1, sexo, nivel educacional, condición de estudiante y estado conyugal). En relación con la condición de actividad, la ENE clasifica a las personas de 15 años y más como ocupados, desocupados o inactivos y, finalmente, caracteriza el primer empleo según la ocupación desempeñada, la categoría ocupacional, la rama de actividad, el tamaño del establecimiento y las horas trabajadas.

2. Cuestionario: Preguntas de cobertura

Los dos primeros propósitos enunciados aumentan la cobertura normal de la ENE. Esta encuesta continua proporciona estimaciones para un total de personas cuya ocupación principal se clasifica, para los intereses de este documento, en el grupo Vendedores y Afines. Las omisiones que se desea corregir corresponden a personas que son vendedores en un segundo trabajo y a personas que se declaran cesantes o inactivas, pero que han realizado alguna actividad relacionada con ventas durante el año anterior.

Preguntas a los ocupados que declaran tener un segundo empleo. (*Pregunta 13. de la ENE. “Además del trabajo ya descrito ¿Tiene otro empleo o actividad?” Respuesta: Sí).*

- En su segundo empleo o actividad, ¿Se desempeña como vendedor/a, promotor/a, representante, comisionista, o similares?

Sí.

No.

Si contesta Sí, y en el primer empleo no ha sido clasificado en este grupo ocupacional, aplicar Módulo referido a este segundo empleo.

Si contesta No, no aplicar Módulo

Preguntas a inactivos y cesantes:

- Durante la semana pasada ¿Realizó actividades de venta de productos o servicios, por su cuenta o por cuenta ajena?

Sí

No

Si contesta Sí, aplicar Módulo preguntando por las características de esta actividad.

Si contesta No, pasar a la pregunta siguiente

- En los últimos doce meses, ¿Se desempeñó como vendedor/a, promotor/a, representante, comisionista, o similares?

Sí

No

Si contesta No, no aplicar Módulo

Si contesta Sí, preguntar:

- ¿Cuánto tiempo hace que dejó ese empleo o actividad?
meses.....
semanas.....

Y aplicar Módulo preguntando por las características del empleo o negocio en la ocupación más cercana a la fecha actual.

Hasta aquí se identifican los siguientes componentes de la fuerza de ventas:

1. Vendedores y afines en su primer trabajo, ocupados según criterios de la ENE.
2. Vendedores y afines solamente en su segundo trabajo, ocupados según criterios de la ENE.
3. Inactivos y desocupados según criterios de la ENE, que han realizado actividades de venta en los últimos doce meses (incluye la semana anterior).

Con estas preguntas se define a quiénes aplicar el módulo especial, en el momento del levantamiento de la encuesta. La pregunta sobre ocupación, que califica a los vendedores y afines, entre otros, es abierta y se codifica posteriormente por lo que el encuestador puede tener dudas, en algunos casos, sobre si aplicar o no el módulo de vendedores. Se sugiere solicitar al INE las soluciones más pertinentes o aplicar una encuesta específica que resuelva por medio de preguntas directas ambas situaciones.

3. Cuestionario: Módulo para vendedores

Este módulo cumple con el tercer y cuarto propósitos enunciados: Caracterizar cada tipo en sus rasgos esenciales, calculando las frecuencias estadísticas para cada uno de ellos, y conocer la cantidad de vendedores afectados por aspectos de la relación de trabajo que causan vulnerabilidad en el trabajador.

Se aplica al universo determinado con las preguntas sobre cobertura, es decir, a todos los ocupados que identificaron como ocupación principal la de vendedor y afines, por cuenta propia o ajena, ya sea en su empleo principal, en su segundo empleo, o en un empleo desempeñado en los últimos doce meses estando inactivo o cesante en la semana de la encuesta.

En las frases propuestas se opta por poner o/a como indicativo de la presencia de ambos sexos, para que los encuestadores lo tengan presente. Esto rige también para las preguntas de cobertura.

MÓDULO PARA VENDEDORES

Se refiere al trabajo principal, a su segundo empleo, o al último empleo que tuvo como vendedor/a o afín, antes de estar cesante o inactivo/a

1. ¿Qué productos vende, promueve o representa Usted?

Describir -----
(El encuestador anota la respuesta y decide si es venta de bienes físicos o de intangibles)

1.1 Si vende productos o bienes físicos: (Marcar una alternativa)

- 1.1.1. ¿Es empleado/a de otros?
- 1.1.2. ¿Los vende por cuenta de otros: Por catálogo, comisiones, consignaciones, representaciones?
- 1.1.3. ¿Los compra a otros?
- 1.1.4. ¿Los produce por su cuenta o en sociedad con otros?
- 1.1.5. ¿Los encarga especialmente para venderlos?

1.2. Si vende servicios o intangibles: (Marcar una alternativa)

- 1.2.1. ¿Es empleado/a de otros?
- 1.2.2. ¿Vende por cuenta propia intangibles que proveen otros al cliente (seguros, cuentas bancarias, telefónicos, etc.)?
- 1.2.3. ¿Proporciona directamente un servicio propio a sus clientes?

2. La empresa u organización que lo contrata o provee, ¿Es una empresa externa de otra?
(Se considera empresa externa si representa y trabaja exclusivamente para otra empresa o matriz).

- 2.1. Sí
- 2.2. No
- 2.3. No sabe, no corresponde

3. Durante los últimos meses (hasta 12) en este empleo o actividad ¿Considera que su ingreso mensual ha sido variable?

- 3.1. Sí, ha variado mucho
- 3.2. Sí, ha variado algo
- 3.3. No lo considero variable
- 3.4. No sabe

4. Indique la composición de su ingreso por este trabajo en el último mes según los siguientes tipos de ingreso. En porcentajes:

(En caso que al encuestado le sea difícil calcular en porcentaje, pida los componentes y el total en miles de pesos)

Tipo de ingreso	%	Valores (miles de pesos)	Sólo para codificación
4.1. Sueldo o salario fijo			
4.2. Honorarios fijos			
4.3. Honorarios variables por ventas			
4.4. Comisiones por ventas			
4.5. Bonos, premios e incentivos			
4.6. Ganancia, utilidades			
4.7. No recibió ingresos (*)	-	-	
4.8. Total Ingreso por este trabajo	100		-

(*) Marque alternativa con X y pregunte:

4.7.1. ¿Por qué no recibió ingresos?

.....

4.7.2. ¿Qué tipo de ingreso sería el más importante si hubiera recibido ingresos el mes pasado?

.....

5. ¿Recibe instrucciones de su empleador o su proveedor sobre normas de ventas y precios?

- 5.1. Sí
- 5.2. No

6. ¿Tiene algunas de las siguientes obligaciones en su empleo o actividad?

	SÍ	NO
6.1. Cumplir horario o turnos controlados por otro	6.1.1.	6.1.2.
6.2. Cumplir metas de ventas o campañas	6.2.1.	6.2.2.
6.3. Asistir a capacitaciones u otras reuniones en la empresa	6.3.1.	6.3.2.
6.4. Exclusividad con un solo empleador o proveedor	6.4.1.	6.4.2.

7. Para realizar su trabajo:

	SI	NO
7.1 ¿Gasta de su bolsillo en teléfono, transporte, pago de uniforme, vestuario, estacionamiento, otros gastos obligados?	7.1.1.	7.1.2.
7.2 ¿Utiliza medios propios como automóvil, domicilio u oficina propios, otros?	7.2.1.	7.2.2.
7.3 ¿Aporta cartera propia de clientes?	7.3.1.	7.3.2.
7.4 ¿Arriesga capital propio o en préstamo?	7.4.1.	7.4.2.
7.5 ¿Emplea usted a otras personas remuneradas?	7.5.1.	7.5.2.
Sólo trabajadores/as permanentes	7.5.1.1.	
Trabajadores permanentes y temporales	7.5.1.2.	
Sólo trabajadores temporales	7.5.1.3.	

8. ¿Cotiza al sistema de salud y/o de previsión por este trabajo?

- 8.1. Sí, empleador le retiene cotización para salud y previsión
- 8.2. Sí, empleador le retiene cotización sólo para salud
- 8.3. Sí, empleador le retiene cotización sólo para previsión
- 8.4. Sí, hace cotizaciones para salud y/o previsión como independiente
- 8.5. No

9. ¿Tiene seguro por enfermedades profesionales o accidentes del trabajo?

- 9.1. Sí, empleador está afiliado a Mutual u otros organismos administradores
- 9.2. No
- 9.3. No sabe

10. Respeto de su antigüedad en esta empresa o actividad:

10.1. *Si es dependiente* ¿Cuánto tiempo ha permanecido en la empresa que es su empleadora o proveedora? *Si es independiente* ¿Cuánto tiempo ha desempeñado esta misma actividad por su cuenta?

..... años y meses

10.2. ¿Espera permanecer más de un año en esta empresa o actividad?

10.2.1. Sí

10.2.2. No, ¿Porqué?

10.2.2.1. Es empleo o negocio temporal por estacionalidad

10.2.2.2. Es empleo o negocio eventual

10.2.2.3. Razones personales

10.2.2.4. Otras razones

10.2.2.5. No corresponde (cesantes o inactivos)

11. ¿Tiene contrato con su empleador o proveedor habitual?

11.1. Sí, ¿De qué tipo?

11.1.1. Contrato laboral indefinido

11.1.2. Contrato laboral de plazo fijo

11.1.3. Contrato laboral a prueba

11.1.4. Otro tipo de contrato laboral

11.1.5. Contrato comercial como representante

11.1.6. Contrato comercial como comisionista

11.1.7. Contrato comercial de franquicia

11.1.8. Otro tipo de contrato comercial

11.2. No

12. Su jornada de trabajo es:

12.1. Fijada por usted mismo/a libremente

12.2. Normal, fijada por contrato o acuerdo con empleador

12.3. Variable por contrato o acuerdo con empleador: turnos, fines de semana, disponibilidad por llamada, etc.

12.4. Variable según los clientes propios

13. La mayor parte de su jornada de trabajo transcurre en:

13.1. Establecimiento, oficina, local o domicilio **del empleador**

13.2. Establecimiento, oficina, local o lugar **propio**, excepto domicilio

13.3. Puntos de venta fijos por cuenta del empleador o en otros establecimientos: mall, plazas, ferias, mercados, kioskos, etc.

13.4. Visitando hogares, oficinas u otros establecimientos

13.5. Lugares públicos móviles: calle, movilización colectiva, otros

13.6. Su hogar

13.7. Otro, especifique.....

VI. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS BÁSICO DE LA ENCUESTA

En este capítulo se proponen algunas tabulaciones básicas, así como criterios para procesar la información.

En primer lugar, se propone hacer una cuantificación del total de personas que han ejercido las ocupaciones de vendedores y afines por sexo, no solamente de las que han estado ocupadas la semana anterior, sino también de las que ejercen un segundo trabajo y las que actualmente son inactivas o cesantes.

Vendedores y afines por condición de actividad y sexo

Vendedores y afines	Mujeres	Hombres	Total
Ocupados la semana anterior: trabajo principal			
Ocupados la semana anterior: trabajo secundario			
Desocupados e inactivos con trabajo de ventas en el año			
Total			

Desocupados e inactivos con trabajo de ventas en los últimos 12 meses		Mujeres	Hombres	Total
Última actividad de ventas hace:	Menos de un mes			
	Un mes a seis meses			
	Más de seis meses			
	Total			

1. Construcción estadística de los tipos de vendedores

Como conclusión del trabajo anterior, se han seleccionado sólo las tres variables que discriminan más el grado de dependencia para construir estadísticamente los tipos de vendedores. Si los tipos se definen con mayor número de variables, aumenta el número de combinaciones posibles y hace más complicado el proceso de definición. Las variables seleccionadas son: **La relación con el empleador o proveedor** (Pregunta 1), **el ingreso principal** (Pregunta 4) y **el grado de subordinación** medida a través de la variable “recibe instrucciones” (Pregunta 5).

Hay otras que también podrían ser importantes, como por ejemplo tener o no un horario fijo, pero se ha encontrado que diversos tipos de vendedores tienen un horario fijo, por lo que ésta no sería una variable discriminatoria. Sin embargo, tener un horario fijo probablemente es una característica mucho más frecuente entre los asalariados que entre otras tipologías de vendedores. Este ejemplo es válido para el resto de las variables, cuya distribución de frecuencias por tipo de vendedores deberá calcularse.

Las definiciones de los tipos de vendedores en términos de las variables seleccionadas son las siguientes:

Variable	Asalariados	Flexibles	Periféricos	Independientes
Relación con empleador o proveedor	Empleado	Empleado	Por cuenta de otros	Compra, produce o encarga
Ingreso principal	Salario	Comisiones, bonos y premios, honorarios	Comisiones, bonos y premios, honorarios	Ganancia
Recibe instrucciones	Sí, No	Sí	Sí	No

Entre las tres variables que forman parte de las definiciones se ha establecido un orden de prevalencia. La primera es la relación con el proveedor; la segunda es el ingreso principal, que se superpone a la primera y la cambia si no es coherente y la tercera, que se superpone a las dos anteriores, define finalmente como independientes sólo a los que no reciben instrucciones, con la excepción de los que han sido calificados como asalariados con las dos variables anteriores.

Esquema de secuencias para la definición de Tipos

Pregunta N°	Asalariados	Flexibles	Periféricos	Independientes
1. Relación con empleador o proveedor	1.1.1		1.1.2	1.1.3
	1.2.1		1.2.2	1.1.4
				1.1.5
				1.2.3
4. Tipo de ingreso principal	4.1			
	4.2 →			
	4.3 →			
	4.4 →			
	4.5 →			
	4.6 →			
	←		4.1	
		←	4.2	
			4.3	
			4.4	
			4.5	
			4.6 →	
	←			4.1
		←		4.2
			←	4.3
		←	4.4	
		←	4.5	
			4.6	
5. Si recibe instrucciones de empleador o proveedor	5.1	5.1		
	5.2	5.2 →		
			5.1 →	
			5.2	
			←	5.1
			5.2	

El esquema ilustra las secuencias para construir los cuatro tipos propuestos. En los casilleros se encuentran las alternativas de respuestas que componen cada tipo. Las flechas indican los cambios de tipo para los que contestan la alternativa indicada, cuando se superpone la siguiente variable.

Las respuestas a la pregunta 1 dividen el conjunto en tres grupos iniciales según su relación con el proveedor. Todos los empleados quedan como asalariados, los que venden por cuenta de otros como periféricos y el resto como independientes.

La pregunta sobre ingresos clasifica como asalariados a todos los que contestan que su ingreso principal es la alternativa 4.1 (sueldo fijo), como asalariados flexibles a todos los que contestan 4.2 (honorario fijo) y como independientes a todos los que contestan la alternativa 4.6 (ganancia), superponiéndose a la pregunta 1. Los empleados que contestan las alternativas 4.2; 4.3; 4.4 y 4.5 (ingresos variables según desempeño) pasan a ser clasificados como asalariados flexibles, y los independientes en la misma situación son clasificados como dependientes periféricos.

Finalmente, la pregunta 5 que se refiere a si recibe instrucciones de su empleador o proveedor, clasifica como independientes a todos los que contestan que no (5.2), y a los independientes que contestan que sí, reciben instrucciones que se les clasifica como dependientes periféricos. Esta pregunta no se superpone en el caso de los asalariados y por lo tanto, no causa cambios en ese grupo.

Con esta secuencia de cálculo se establece cada tipo como una característica nueva de cada caso muestral, con lo cual toda la información recolectada se puede analizar por tipo.

2. Coherencia entre la categoría de ocupación y los tipos

Para los ocupados la semana anterior, que son vendedores y afines en su trabajo principal, se comparan las categorías de ocupación con la tipología, que es una nueva forma de medir la dependencia o independencia de la relación laboral.

Número de vendedores ocupados la semana anterior en cada casillero

Ocupados la semana anterior en primer empleo		Asalariados	Flexibles	Periféricos	Independientes
Empleador o patrón	Mujeres				
	Hombres				
Trabajador por cuenta propia	Mujeres				
	Hombres				
Asalariado	Mujeres				
	Hombres				
Resto categorías	Mujeres				
	Hombres				
Total					

Se espera que el grueso de los empleadores y trabajadores por cuenta propia se encuentren en el tipo de vendedores independientes y que el grueso de los asalariados se encuentre en el tipo de asalariados. Los restantes cruces son muy interesantes, porque demostrarían el grado de utilidad de esta nueva clasificación, si hay números significativos de asalariados flexibles y de dependientes periféricos, y en qué medida éstos provienen de las categorías de asalariados o de cuenta propia.

3. Coherencia entre las categorías y la protección social a la que acceden los vendedores

Porcentaje de vendedores con la característica de las filas sobre el total de vendedores en cada casillero

Características	Asalariados		Flexibles		Periféricos		Independientes	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Empleador cotiza para salud y/o previsión								
Cotiza como independiente								
No cotiza								
Empleador afiliado a seguro accidentes del trabajo								
Contrato laboral								
Contrato comercial								

Se espera que la proporción de vendedores cuyo empleador cotiza sea muy alta para los asalariados y vaya descendiendo para los siguientes tipos. Se espera que la cotización como independiente tenga el recorrido exactamente contrario. Lo mismo, respectivamente, con los contratos laborales y comerciales.

4. Caracterización según condiciones de trabajo

Las siguientes características corresponden al resto de las variables que se suponen asociadas con distinta frecuencia a cada uno de los tipos de vendedores. Por ejemplo, la exigencia de metas de venta sería una característica muy frecuente entre los asalariados flexibles, como una forma de control indirecto. La elección libre de la jornada sería más frecuente entre los dependientes periféricos, ya que en estos casos la subordinación no se ejerce por controles directos. Sólo los independientes arriesgarían capital en una proporción alta, en tanto los dependientes periféricos utilizarían frecuentemente medios propios. Ninguna de estas variables fue seleccionada para discriminar entre los tipos, por lo que se espera su presencia en todas ellas, aunque con distintas frecuencias.

Condiciones de trabajo de los tipos de vendedores

(Porcentaje de vendedores con la característica de las filas sobre el total de vendedores en cada casillero)

Característica	Asalariados		Flexibles		Periféricos		Independientes	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Debe cumplir metas de ventas								
Va a reuniones y capacitación								
Trabaja con exclusividad								
Debe cumplir horario								
Elige su jornada libremente								
Jornada variable, por contrato								
Hace gastos de bolsillo								
Utiliza medios propios								
Aporta cartera de clientes								
Arriesga capital								
Emplea trabajo asalariado								

5. Grado de vulnerabilidad de los vendedores

Definiendo vulnerabilidad como mayor exposición a riesgos no asegurados, mayor variabilidad de sus ingresos, menor estabilidad en su trabajo, se han seleccionado algunas características que indicarían el grado y las formas de vulnerabilidad presentes en cada una de las tipologías, según el sexo del vendedor.

Grados de vulnerabilidad de los tipos de vendedores

(Porcentaje de vendedores con la característica de las filas sobre el total de vendedores en cada casillero)

Característica	Asalariados		Flexibles		Periféricos		Independientes	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Trabaja para una empresa externa								
Considera que su ingreso ha variado mucho								
No cotiza al sistema de previsión y/o salud								
No tiene cobertura por accidentes del trabajo								
Antigüedad menor de 6 meses								
No espera permanecer más de un año porque su trabajo es temporal, eventual								
Tiene contrato laboral a prueba								

Otras condiciones de trabajo de mala calidad

(Porcentaje de vendedores con la característica de las filas sobre el total de vendedores en cada casillero)

Característica	Asalariados		Flexibles		Periféricos		Independientes	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Su jornada es variable por contrato o acuerdo con empleador								
Su jornada es variable según clientes propios								
Trabaja en lugares públicos móviles: calle, movilización colectiva, otros.								

Es posible también diseñar cruces con las características personales de los vendedores, como edad, nivel de instrucción, posición en la familia (jefe o parentesco con el jefe). La posibilidad de hacerlo depende del tamaño muestral y las frecuencias según los cruces, por lo que es más eficiente diseñarlos con mayores antecedentes sobre una encuesta en concreto.

VII. CONCLUSIONES DESDE UNA VISIÓN MÁS GENERAL

A continuación se exponen algunas conclusiones de esta recopilación y sistematización de casos reales.

En primer lugar, se agrega una constatación más de que en Chile actual también ocurren procesos como los descritos en la bibliografía contemporánea⁷ sobre los cambios en los mercados de trabajo. En segundo lugar, efectivamente se configura una forma de actuar que tiene sentido desde el punto de vista de las empresas. Y, por último, se hace evidente que es necesario conocer, sistematizar y medir para actuar sobre las nuevas condiciones en que se desenvuelve el trabajo en el país.

Desde un punto de vista teórico, se afirmaba que la dinámica de las transformaciones en el empleo proviene de los cambios en las formas de producir, de gestionar los recursos, de vender y distribuir, de realizar la ganancia.

Con la información de los talleres se intentaba conocer los efectos de las acciones de las empresas sobre los trabajadores. Ahora éstas se examinan desde el punto de vista de la lógica empresarial. Es la otra perspectiva de los antecedentes recogidos.

No se trata de explicar exhaustivamente los comportamientos de las empresas, menos aún sin haber recolectado información en el sector empresarial. Solamente se pretende exponer la lógica de mejoramiento de la competitividad que tienen las acciones encontradas en la investigación. Las formas de relación de las empresas con el trabajo obedecen a estrategias de disminución de costos y de redistribución de los riesgos de reproducción del capital que hay que tener presentes para la comprensión de lo que reciben los trabajadores de su contraparte. El caso de los vendedores en los sectores que se han estudiado es ideal para ilustrar esta perspectiva, porque en la producción de servicios, la mano de obra y, sobre todo, la fuerza de ventas, es estratégica.

⁷ Se encuentra documentación sobre Chile al respecto en: Sonia Yáñez. Escenarios de flexibilidad laboral y formas de empleo flexible en un estudio de empresas. En: El trabajo se transforma. Relaciones de producción y relaciones de género. Rosalba Todaro/ Sonia Yáñez. Editoras. CEM Ediciones. Santiago, Marzo 2004. También en trabajos en curso en la Dirección del Trabajo.

Así como se ha descrito un “continuo” desde el punto de vista de las relaciones sociales, que crea tipos de trabajadores, el proceso tiene también un aspecto continuo desde las empresas que se van “flexibilizando”, es decir, adaptando su tamaño, sus capacidades, su capital fijo, a las variaciones del mercado, en distintas modalidades que las van distinguiendo.

El proceso se compone de conjuntos de acciones coherentes para mejorar los resultados de la empresa. Por ejemplo, si se relaja el control directo, también se cambia el sistema de remuneración para que actúe como control indirecto. Unas medidas están relacionadas con otras y conforman los distintos modelos de empresas.

a) A los vendedores del tipo “asalariados” corresponden estrategias desde las empresas que sólo introducen pocos rasgos de flexibilidad, como las siguientes:

Para disminuir costos

- Alargamiento de la jornada de trabajo de hecho: Se compra un tiempo de trabajo y se paga un salario, pero también se alarga la jornada a tiempos no pagados con reuniones, capacitaciones, atenciones a clientes en sus horarios posibles, etc..
- Castigos a quienes no cumplen las metas, o descuentos aunque las cumplan, como el no dar premios si han tenido licencia médica.
- Fusiones entre empresas, que facilitan despidos, disminución de los niveles de salarios, cambios de reglas de funcionamiento y pagos, renegociación de condiciones cada año.
- Establecimiento de metas para regular productividad.

Para redistribuir riesgos

- Pago a través de comisiones.
- Políticas de ventas a través de incentivos y castigos: Promover la incorporación de cierto tipo de clientes y castigar otros.

b) Las empresas que optan por contrataciones con un mayor grado de flexibilidad, pero reconociendo un vínculo laboral con el trabajador, siguen las siguientes acciones:

Para disminuir costos:

- Hay costos que deben afrontar los trabajadores: Transporte propio, atenciones o regalos al cliente.
- Minimizan gastos asociados al trabajo, como instalaciones de oficinas, líneas telefónicas, papelería.
- Calculan y recalculan permanentemente sus tasas de comisiones y metas.
- Cambios en las reglas: Estudian maneras de bajar costos y compartir pérdidas con los trabajadores. Por ejemplo, el no cumplimiento de pago del cliente ocasiona la pérdida de la comisión.

Para redistribuir riesgos

- Pago por comisiones. Ya no se compra un tiempo de trabajo, sino se compra un servicio y se paga según resultado.
- Asociación de pérdidas y de ganancias. Se diseña un sistema de pagos y de incentivos para que el vendedor haga su remuneración según ventas y le interese maximizar sus ingresos. Generalmente se

obtiene un alargamiento voluntario de las jornadas. Como resultado, hay variabilidad de los ingresos y variabilidad de los costos.

- Cartera de clientes aportada por los vendedores.

c) Las empresas que emplean la máxima flexibilidad, utilizando fuerzas de ventas externas sin relación laboral reconocida, siguen las siguientes estrategias:

Para disminuir costos:

- Son de cargo del vendedor los gastos de venta como transporte, comunicaciones con el cliente, locales para demostración, muestrario, etc..

- No hay remuneración fija, el gasto de venta es la comisión y los premios, proporcionales a la magnitud de las ventas. Disminuyen los costos fijos de plantilla y de administración de personal.

- Disminuyen los gastos en supervisión, se utilizan incentivos más que controles y en algunos casos cumplimiento del mandato: Participar en tantas campañas, etc..

- Disminuyen los gastos en publicidad. Se llega al mercado al detalle y a los hogares por la vía de las relaciones personales de los vendedores. La promoción del producto es de cargo del vendedor.

- Las ventas son prácticamente al contado, o con una o dos semanas de crédito al vendedor, lo que disminuye gastos financieros asociados a la venta.

Para redistribuir riesgos

- La empresa se asegura una venta y un pago a través del vendedor, a quien exige una garantía o pagaré inicial. No arriesga no pago por los productos.

- Los riesgos propios del vendedor no están cubiertos y debe solventarlos el trabajador: Accidentes del trabajo, enfermedad, descanso y vacaciones.

- Los riesgos de pérdidas físicas en la distribución son de cargo del vendedor.

Estas constataciones muy esquemáticamente expuestas, permiten mostrar que sería posible asociar las medidas flexibilizadoras que adoptan las empresas con sus efectos sobre las relaciones de trabajo y, que la interpretación sobre la intencionalidad de la medida permitiera identificar los riesgos que asumen los trabajadores en cada situación y sus necesidades de protección. Para verlo en síntesis, la meta sería construir un cuadro del siguiente tipo:

Acción flexibilizadora	Efectos sobre la relación de trabajo	Interpretación intencionalidad	Identificación de riesgos a cubrir
Suministro de personal			
Externalización de funciones			
Subcontratación			
Trabajo temporal			
Pago principal por resultado			
Jornada flexible			
Producción según demanda			

VIII. TALLER DE DISCUSIÓN

DEBATE DEL DOCUMENTO

El Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo convocó a un grupo de expertos a analizar en un taller el documento *Vendedor@s cuentan: actuales formas de contratación*, elaborado por la economista Thelma Gálvez Pérez

A.- EL MARCO DEL TALLER:

Realizado el 1 de septiembre de 2004, participaron en este taller 14 investigadores (as) estudiosos de los temas de trabajo, con diversa formación profesional y pertenecientes a distintas instituciones.

El equipo de la Dirección del Trabajo planteó la importancia de esta investigación en cuanto muestra una nueva faceta de la desprotección del trabajo, desarrolla y precisa conceptos para comprender mejor este problema y propone una metodología para medir la precariedad que caracteriza a muchos de los empleos que hoy se generan. Esta exposición inicial está sintetizada en la *Presentación* que está en las primeras páginas de este texto.

Son estas preocupaciones, tanto intelectuales como políticas, las que enmarcaron la exposición del estudio que hizo la autora del documento y las posteriores intervenciones de los participantes.

El Departamento de Estudios planteó también, interrogantes para definir la continuación del estudio, las que pueden sintetizarse en los siguientes puntos:

- a) ¿Consolidar el diagnóstico ampliándolo a otros sectores de trabajadores? ¿Con qué criterios seleccionarlos?
- b) ¿ Incursionar para captar desde las empresas, la lógica que sostiene su gestión en relación con el empleo, los patrones de comportamiento que han ido estableciendo para incorporar empleo bajo modalidades más precarias, y la proyección que tienen sobre el punto?
- c) ¿Avanzar, primero, más en la reflexión teórica, especialmente para afinar los conceptos que permitirán luego captar, con mayor precisión, la realidad del empleo en sectores más amplios de trabajadores?
- d) ¿Proceder a una medición cuantitativa?; en otros términos, ¿Se está en condiciones de aplicar el instrumento que se propone en este documento?

B.- LOS PARTICIPANTES:

Además de la autora del estudio, la economista Thelma Gálvez, participaron en el taller: Los abogados Mónica Vergara y Diego López, (Dirección del Trabajo); las sociólogas Ximena Díaz y Amalia Mauro (Centro de Estudios de la Mujer); María Luisa Rojas (Sernam); María Elena Valenzuela (OIT); las sociólogas Magdalena Echeverría, Helia Henríquez y Verónica Uribe-Echevarría (Dirección del Trabajo); los economistas Rosa Bravo (consultora) y Rafael Agacino (INE); la trabajadora social Pamela Caro (Centro de Desarrollo, CEDEM); la historiadora Lorena Godoy (CEM) y María Rozas, ex diputada y ex vicepresidenta de la CUT.

C.- EL DEBATE:

Rosa Bravo:

Para empezar quiero destacar la calidad del trabajo y volver a felicitar a su autora. Nos ha dado tantas luces teóricas sobre todo lo que estamos viviendo, que sabemos que existe, pero que aquí se ha ordenado de una manera maravillosa. La verdad es que al leerlo, cada vez, me asombraba más el ingenio del capitalismo para crear esta nueva modalidad; de cómo se las arregla para sobrevivir.

Eso por un lado, pero por otra parte, la indignación que se siente al conocer las vivencias de cada una de las personas que estuvo en los talleres. Francamente, me quedo con una sensación de impotencia y con la pregunta si es posible, con regulaciones, intervenir en este patrón de funcionamiento para defender los intereses de los trabajadores. Me parece que la vulnerabilidad de éstos es enorme, es creciente, y no sé qué destino puede tener.

Eso en términos generales. Ahora en términos más concretos, antes de pensar en cómo proseguir el estudio, qué se puede seguir haciendo, yo quiero preguntarle a Thelma si hubo una intención de centrarse en los vendedores de intangibles fundamentalmente, y si con este estudio y con la encuesta que se propone, se va a dar cuenta de otros segmentos de vendedores, como los de supermercados por ejemplo, de las nuevas modalidades de empleo que tienen los supermercados o las multitiendas. Me queda la pregunta, entonces, si las condiciones de estos nuevos vendedores de servicios, los de intangibles, son asimilables a las de otros vendedores de productos, de bienes. En definitiva, ¿Qué está pasando en toda esa área? ¿El cuestionario sería válido para esos otros vendedores?

Otra cosa también concreta, es en relación con el formulario: ¿Uno podría agregar en las preguntas que son pertinentes, un nuevo punto que sería “otros”? La encuesta está cerrada a distintas alternativas: 1.1, 1.2, hasta 1.5, y quizás no se está dando cuenta de todas las formas a las que alude la pregunta, porque de alguna manera uno antes no se imaginaba estas situaciones que con la realidad de ahora las captas, las reconoces, pero a lo mejor están surgiendo otras que no conocemos y que de repente un “otros” puede dar una luz sobre otras cosas.

Ahora, como futuro de la investigación, me interesaría que paralelamente se pudiesen ir abarcando otros sectores, de manera de llegar a construir una lógica más global si es posible, compatibilizando las particularidades de los distintos sectores de trabajadores.

Irma Arriagada:

Me sumo a las felicitaciones por el trabajo realizado por Thelma Gálvez. Me parece que es un excelente trabajo, que proporciona luces teóricas y, al mismo tiempo, ofrece propuestas muy concretas de nuevos enfoques metodológicos y de generación de indicadores para medir más adecuadamente las nuevas formas de empleo. En eso reside uno de sus principales méritos, puesto que habitualmente las investigaciones no transitan en todos esos planos ni desarrollan las relaciones que van desde los análisis teóricos más abstractos a las propuestas específicas tanto de medición como de acción.

A futuro, siendo ambiciosa, me parece que se debe continuar el desarrollo teórico iniciado, mejorar la medición de las nuevas formas de empleo (distinguiendo las formas precarias de las formas flexibles) con el desarrollo de metodologías más ajustadas a los cambios observados y con sólo leves cambios en las formas de las preguntas de las encuestas de empleo, como las que se proponen en el estudio y desarrollar estudios con más profundidad de algunos sectores específicos donde se han concentrado los

mayores cambios ocupacionales ¿Cómo hacerlo estratégicamente mejor? Pienso que el foco debe estar en las ocupaciones donde se concentran las mujeres (que habitualmente tienden a ser los empleos más precarios). Como sugerencia y con criterio de selectividad, un sector de intangibles y fuertes cambios es en el sector financiero, donde se han incorporado las mujeres de manera creciente y en puestos de calidad.

Amalia Mauro:

Yo estaba pensando en que esta relación de dependencia-independencia no se da sólo en los vendedores. Nosotras, cuando hicimos el estudio de trayectorias laborales y protección social, aunque partimos de otros criterios para definir la dependencia-independencia y establecimos otros grados de dependencia, encontramos esta relación en otros grupos ocupacionales, no sólo en los vendedores. Por eso estaba pensando que valdría la pena aprovechar el esfuerzo y tratar de incluir otros sectores. O sea, plantear la pregunta de forma tal que abarque a otros grupos ocupacionales, a otras categorías. Nosotras vinculamos los grados de dependencia-independencia laboral de los trabajos por cuenta propia con la protección social y encontramos que en los trabajos por cuenta propia con niveles más altos de dependencia, la protección (la cotización previsional), se da en muy contadas ocasiones.

María Elena Valenzuela:

El estudio nos lleva a mirar con preocupación el peso que están adquiriendo los empleos de mala calidad, en el marco de la amplia gama de opciones que aparecen como nuevas formas de empleo, en las que la desigualdad en la relación laboral ha tendido a incrementarse.

A pesar de que se sabe que la calidad de los empleos ha tendido a deteriorarse en las últimas décadas, es necesario documentar, como lo hace este estudio, las condiciones concretas del proceso de trabajo y la forma y condiciones en que se ejercen los puestos de trabajo al interior de las empresas. Esta mirada en profundidad complementa el panorama que entregan las estadísticas, y dan cuenta, al mismo tiempo, de un nuevo modelo de sociedad, cuyas reglas es necesario develar. Este estudio muestra con claridad que para estos grupos de trabajadores –hombres y mujeres-, ya no es posible establecer fronteras claras entre el tiempo de trabajo y de no-trabajo, con consecuencias importantes en la calidad de vida laboral, personal y familiar. Necesitamos de nuevos abordajes conceptuales y metodológicos para captar y explicar esta nueva realidad. Las acciones económicas deben comprenderse como manifestaciones de las relaciones entre actores –empleadores, trabajadores- bajo un sistema de reglas que reflejan un marco institucional en constante revisión en función de las presiones flexibilizadoras.

Vale la pena preguntarse si la precariedad de las condiciones de trabajo del sector de vendedores de intangibles es algo único y propio a su función o si se ha extendido a otros rubros. Algunos indicadores, como la alta rotación de trabajadores y la creciente proporción de asalariados con contrato a plazo fijo en el mercado laboral chileno, muestran que la inseguridad y la inestabilidad laboral se ha instalado como una característica permanente. Esto ha ido acompañado de una intensificación del trabajo, que se expresa en el caso estudiado en largas jornadas y pérdida de control sobre el tiempo de trabajo, mientras la organización sindical enfrenta serias limitaciones para actuar en defensa de los derechos de trabajadores que se ubican en una zona gris entre dependientes e independientes.

En este marco, la desigualdad que caracteriza a la sociedad chilena tiende a profundizarse, a través de una dualidad entre trabajadores/as, que tienen una vida laboral estable y otros/as que viven en la inestabilidad permanente. La inestabilidad del mercado laboral ha llevado a un deterioro general de la calidad de los empleos, pero además genera una división entre los mismos trabajadores. Indagar,

como hace este estudio, sobre el deterioro del trabajo y la profundización de la división social son indispensables para elaborar una agenda que permita a trabajadores, empresarios y gobierno acordar puntos que propendan hacia un “trabajo decente”, que se proponga un aumento de la productividad con respeto de los derechos de los trabajadores y a la calidad de sus empleos.

Mónica Vergara:

El trabajo presentado ilustra con mucha precisión las hipótesis sobre desprotección laboral que hemos estado manejando en otras investigaciones del Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo. Entre ellas, hemos desarrollado un estudio que analiza el sistema de cumplimiento de los créditos laborales y la investigación acerca del grado de eficacia de los juzgados laborales. Es otra dimensión de este tema con similar orientación. En este último estudio se dejó en evidencia que en el 80% de los juicios ganados por los trabajadores, no se pagan las obligaciones impuestas a los empleadores, es decir no se cumple la sentencia. La investigación se realizó en tres tribunales muy significativos y se revisaron 1.400 causas. Habría que pensar qué pasaría si el 80% de las condenas y el 80% de los créditos a los bancos no se pagaran en este país; estaría en la “debacle”. Sin embargo, tratándose de créditos a los trabajadores, que han sido constatados en el tribunal, después de dos o tres años de juicio en el que ha obtenido el trabajador, el 80% no se ha pagado.

El análisis de las instituciones previstas por la legislación para garantizar el pago de esos créditos, muestra una ausencia, un vacío o una obsolescencia de los instrumentos que están pensados para hacer efectivos estos créditos. Aunque se haya demandado, como ocurre en la mayoría de los casos, a un empleador que tiene domicilio, tiene giro, tiene patrimonio, no se logra identificar a este acreedor. Entonces, cuando la situación de trabajo es la que describe en este documento, identificar al acreedor del trabajador y lograr que cumpla sus obligaciones es una empresa mucho más difícil.

Además, en el desarrollo de estos dos estudios - uno sobre el sistema judicial y el otro sobre los instrumentos jurídicos vigentes que pueden invocarse para hacer efectivos los derechos económicos de los trabajadores (remuneraciones, impositivos e indemnizaciones que no son pagadas), constatamos a través de la información estadística de los tribunales, que estos incumplimientos se concentran en determinadas empresas, y ello concuerda con las estadísticas de la Dirección del Trabajo, que muestran cómo es la microempresa la que registra la mayor infracción. Así, la microempresa aparece como el campeón de la infraccionalidad, del incumplimiento de la deuda previsional, de la morosidad, de la insolvencia frente a los cuales los trabajadores no pueden cobrar sus créditos. Nos preguntamos entonces, cómo es posible que haya una categoría de empresarios, per se, “perversa” y, llegamos rápidamente al tema del traslado del riesgo que el trabajo de Thelma explicita muy bien en la última parte de la cadena.

Pero el riesgo, como alguien ya dijo, se va trasladando indirectamente de unidades transnacionales o nacionales que muestran los mejores indicadores laborales. Subcontratan en cadenas interminables, que de tan interminables no se puede identificar si los microempresarios al final de la cadena, son realmente microempresarios o son trabajadores dependientes. Pues bien, este traslado del riesgo tiene efectos en la cobertura judicial y en el pago de los créditos de los trabajadores. Pero, además conspiran contra el pago o contra el cumplimiento de las obligaciones, las relaciones fugaces, las relaciones temporales de trabajo.

El sujeto se hace más vulnerable cuando teniendo derechos no los ejercita, debido a lo exiguo de la deuda. Tampoco le conviene al Estado hacerlos cumplir para cobrar \$5.000 de impositivos, \$10.000

de sueldo que le quedaron debiendo. El sistema de tutela recibe una cantidad de demandas individuales mínimas, que tiene el deber de resolver, y que es más caro que no resolverla. Esto también muchas veces, es así para el trabajador.

Lo anterior nos pone frente a un desafío de gran envergadura: Las instituciones, y el trabajo lo expresa muy bien, siempre se demoran mientras que los hechos sociales y las transformaciones se adelantan. Las instituciones necesitan consolidarse para pasar a regular esta realidad.

Lo que devela esta investigación es cómo la propia realidad da cuenta de la obsolescencia de todo el sistema de tutelas, y de la necesidad, por tanto, de empezar a construir un sistema alternativo que permita reponer la tutela a los sectores vulnerables de trabajadores, asalariados o no. El obligado no tiene que ser necesariamente el empresario, como ocurre hoy; la situación exige un nuevo pacto social que permita dar distintas coberturas a estas nuevas formas de empleo. Más que centrarse en calificar de “perversas” las nuevas formas de empleo, que yo más bien calificaría de neutras, y oponerse a esta organización de la producción, lo que hace falta es pensar en un sistema de tutelas adecuado.

Ximena Díaz:

Yo me sumo a las felicitaciones; para mí fue muy interesante leer el trabajo. Yo también encuentro que hay que avanzar en las cuatro líneas que mencionaban, pero claro, siempre hay que optar.

Quiero destacar lo interesante que es la mirada más cualitativa dirigida al puesto de trabajo, a través de la cual se pueden profundizar los resultados obtenidos con técnicas cuantitativas, que consisten en un diagnóstico más general acerca de cómo es el fenómeno.

También quiero enfatizar que el diagnóstico que se elabora, debe ir armando una línea de argumentación, porque en este país todavía existe el mito de que el gran problema en este mercado de trabajo es su carácter tan rígido, cuando en realidad es uno de los más flexibles y liberalizados que hay en el mundo. Pero existe ese mito, frente al cual yo creo que es necesario construir una argumentación política que permita demostrar hasta dónde está llegando y qué está significando para la población esta flexibilidad, cuáles son sus consecuencias.

Además yo quiero preguntar si es posible ahondar un poco más en esa misma línea: Quiénes son estas trabajadoras y trabajadores. Hay algunas pistas, la sensación que a mí me da, es que son personas que se consideran a sí mismas de sectores medios, de clase media; sin embargo, en términos de ingresos probablemente son medios pauperizados; uno podría considerar, con los criterios tradicionales, que son personas en empleos de cuello blanco. Sería interesante identificar quiénes son, en términos de inserción laboral y sobre todo de expectativas, y considerar esta información en su significado para el análisis del cambio en el sistema de calificación y en la dinámica de movilidad social en Chile. Examinar cómo el fenómeno de la desigualdad se expresa en la práctica a través de la inserción laboral de las personas. Ver, en los resultados de la Encuesta CASEN o en este análisis que hizo la Fundación Kast o en la Encuesta Panel del Mideplan, esta nueva clase media o estos nuevos indigentes que eran clase media respecto de los cuales la caracterización a través de una medición puntual parece insuficiente para su comprensión. Queda cojo un análisis que considera solamente la nueva inserción laboral como una forma de adaptarse a las nuevas relaciones de producción; el análisis de las relaciones sociales en Chile queda cojo si no se hace también considerando las trayectorias laborales y de las personas.

Pamela Caro:

El tema es muy interesante, pero también muy complejo, porque realmente se aprecian tan compactas las piezas del engranaje, que no se ve cómo, por dónde sacarle una pieza para que se caiga, y sobre todo,

me cuesta identificar cuál es esa pieza que hay que sacar. El modelo está funcionando con estas normas que cambian permanentemente; y así es como funciona. Abordaré varios puntos que el documento sugiere:

Primero, hay una distinción, que me parece importante hacer, entre lo que raya en la ilegalidad y lo que es falta de ética; porque hay cosas que son legales pero no son éticas. Ahí entra el tema de la responsabilidad social empresarial, que se está impulsando, pero, dado el diagnóstico que se hace en este documento, es fácil ver que estamos a años luz de poder plantear ese tema con empresas como las identificadas en el estudio.

Por ejemplo, frente al tema del salario, ¿Cómo asegurar el salario mínimo de una jornada completa? Si uno le hiciera el cálculo económico a las vendedoras por catálogo, conozco varias y son de sectores populares más que de clase media, y uno calculara las horas de trabajo destinadas para ver la relación con el salario mínimo, se da cuenta que estas trabajadoras están lejos del salario mínimo. No sé qué pasa con las vendedoras que son asalariadas flexibles de ventas de servicios intangibles; en uno de los casos que se señala en el documento, la trabajadora gana \$56.000 como salario base; si durante ese mes sufre inconvenientes A, B o C, tampoco va a llegar al salario mínimo. En estos casos estamos frente al no cumplimiento de la ley.

Luego, pienso también en el tema de género y en el tema de las identidades masculinas y femeninas; ¿Por qué el sistema funciona?, porque tanto los asalariados periféricos como los flexibles son mayoritariamente mujeres. Ahí está el tema de la identidad femenina, o sea, las mujeres que venden por catálogo también ven en esto una oportunidad. Lo que ellas necesitarían, en realidad, para ser vendedoras en forma independiente, es un capital y no tienen ese capital; entonces ellas inician un negocio, que en verdad no es un negocio propiamente tal, sino más bien una actividad generadora de ingresos, con el capital de otro, porque requieren una alternativa. Es verdad que está el pagaré, pero a lo mejor pensando en una política de gobierno que pudiese ofrecer una alternativa a aquellas mujeres de sectores populares que hacen ventas por catálogo, podría ser justamente otorgarles capital. En el caso de las asalariadas flexibles, por lo que leí y por algunos casos que conozco, las mujeres, y no así los hombres, ven una ventaja en la flexibilidad de horario, sobre todo las que están en el período de crianza de sus hijos. Poder arrancarse a la hora de almuerzo para ir a buscar a los niños al colegio, es visto como una ventaja importante en términos de su identidad femenina; no ocurre lo mismo con los hombres. Entonces creo que debiéramos relacionar más ese tema de las identidades de las trabajadoras.

Y el último tema que estaba pensando, y que ya fue mencionado, es para una segunda etapa del estudio. Uno se podría poner ambiciosa y querer investigar muchos otros aspectos en estos tipos de empleo, porque aquí se abren muchos temas. Así por ejemplo, a la visión de los empresarios, yo agregaría también la visión de los consumidores, porque creo que es muy importante la labor de difusión, de denuncia si se quiere, de la alta vulnerabilidad y pérdida de derechos laborales que se produce en este tipo de empleos, y cómo eso puede ser perseguido por los consumidores. Por ejemplo, nosotros mismos, si nos colocamos en nuestro rol de consumidores, muchas veces nos vemos comprando cosas que no necesitamos o no queremos realmente, porque en la venta por catálogo, muchas veces se pone en juego el principio de la solidaridad; así por ejemplo, a mi tía, que es jubilada y que vende por catálogo, todos los meses le compro los detergentes de la casa, que son el doble de caros que en el supermercado. En realidad, opera en mí el principio de solidaridad con ella, más allá del valor del producto. En el caso de las ventas de productos intangibles, conozco casos cercanos de personas que se han cambiado de AFP cinco veces en el año para ayudar a la señora del amigo, porque se sabe que le dan una comisión

por afiliado que consigue, y no hay una valoración del producto que se ofrece o sea, del paso de una AFP a otra. Lo que planteo es darle un valor a la visión de los consumidores. En algunos casos ésta es negativa, como en el caso de los productos de las empresas de seguridad que funcionan con dealer; si uno le compra a un dealer y luego se desconectó un cable o no te funcionó nunca más, ese dealer ya no es ubicable, porque funciona no más de ocho meses. Tu señalética dice ADT, pero tú no tienes posibilidad de reclamarle a ADT, porque el dealer al que le compraste ya no existe. Entonces uno como consumidor tiene una visión crítica del producto. En la idea de buscar por dónde sacarle las piezas al modelo productivo laboral, creo que puede haber un aporte por ahí.

Julia Medel:

Es necesario hacerse cargo del traslado del riesgo empresarial hacia los trabajadores/as, especialmente cuando las remuneraciones son 100% variables, como es el caso de los vendedores. Y también respecto de aquellos/as trabajadores/as, que están en cadenas de subcontratación. Mi preocupación es, además, la distorsión que tienen estos concursos de premios a la calidad en distintos aspectos de la gestión empresarial, cuando miden fundamentalmente a la empresa mandante y la medición no considera la cadena de subcontratación. Las buenas condiciones de trabajo de los empleados de la empresa matriz se sostienen por el cero costo de la mano de obra de los seudoindependientes para la empresa, las que muchas veces son de capital transnacional.

Nosotros hemos constatado cuán frecuente es la presencia de mujeres asalariadas con contrato temporal en empresas de la industria de alimentos con muy buenos niveles de producción, lejos de la situación de crisis que viven otros sectores de la industria. Se trataba de un abuso de la contratación temporal haciendo rotar el personal, especialmente el femenino, a través de tres razones sociales del mismo capital. En estos segmentos de trabajadoras/es se exigen más horas extraordinarias y también trabajo en días de descanso, entre otros abusos en la jornada de trabajo. Y, por supuesto, tienen menos derechos por no participar de los beneficios de la negociación colectiva. (nivelación de estudios en hora de trabajo, capacitación, entre otros).

María Rozas:

Más allá de toda la significación del documento desde el punto de vista técnico, a mí me despertó una inquietud o una pregunta: ¿Cómo llega esta enorme cantidad de personas, mayoritariamente mujeres, a esta condición laboral? Creo que uno tiene que remitirse al estado de cesantía en el país. El documento algo muestra o insinúa sobre la etapa de búsqueda de empleo, la etapa de desesperación, y de repente aparece esta posibilidad de empleo, esta alternativa. Después de la cesantía y la desesperación me dan esto y estoy complacida y agradecida de lo que me están dando. Y cuando estoy complacida y agradecida acepto todo, hasta pagar los teléfonos o los estacionamientos, todos estos nuevos costos del empleo los empiezo a pagar yo, porque estoy agradecida, porque me pagan un sueldo. Ésa es la actitud que se genera. Y esto no solamente en este ámbito del empleo, sino también se ha generalizado en las grandes empresas: La aceptación de lo que está pasando, el agradecimiento, el “pucha que es bueno este caballero que me dio esta oportunidad” ¡Esta oportunidad! Antes, un empleo con condiciones laborales dignas era una oportunidad, ahora basta con que me dé algo de plata, aunque no sea siquiera el mínimo legal..., pero me da algo que me saca de la situación en que andaba “a medio morir saltando”.

Además de eso, a mí me suben de categoría y yo hoy día soy socia, soy emprendedora, soy empresaria, me “subió el pelo”. Y estos términos provienen del gobierno. Estoy hablando de la señora que hace fundas de colchones en Cerro Navia, a la que el FOSIS hoy día le ha puesto una máquina de coser y la ha encajado en un proyecto y hoy día es empresaria, Cuando lo que hace ella es coser más fundas

de colchones. Y ella en realidad es trabajadora de una empresa, pero cose en la casa, sin contrato ni previsión; ahora ella es empresaria y no quiere discutir más su condición de trabajadora, porque está en otro status. Entonces, contrata a la vecina o a alguna amiga, también sin ningún tipo de contrato. Y esto pesa cuando hablamos del tema de las clases; se advierte un cambio absoluto de nuestros valores, que es lo más terrible; no la discusión sobre el modelo, si somos capitalistas o del socialismo comunitario, no estamos en eso. Lo grave es que hoy día no estamos discutiendo que es indigno 14 horas diarias de trabajo sin contrato, y que hay una aceptación de esta situación, además de una valoración sobre lo bien que nos está yendo.

En alguna parte del documento las participantes dicen que cuando tenían un sindicato, tenían un sentido de pertenencia; y echan de menos la acción del sindicato; pero las que nunca estuvieron en sindicato, que son la gran mayoría de las mujeres, no echan de menos nada; no tienen sentido de asociatividad. Ahí viene lo que planteaba alguien, algo que es muy conocido en la OIT, porque no es una discusión nueva: La del famoso etiquetado social, que se refiere a estimular la compra de los productos que están hechos por empresas que cumplen normas laborales. Así, acá en Chile no podríamos comer ni tomar muchas cosas, pero no nos preguntamos sobre el punto; aquí no está planteada la sanción. Por ejemplo, si yo no quiero comprar las galletas de tal marca, porque tienen trabajando a niños, es una actitud mía personal, pero no hay una actitud de consumidor colectivo, de sociedad colectiva.

Estos temas no se debaten, lo que prima es el mismo antiguo discurso de ‘mira, es que lo más importante es el empleo, lo más importante es que yo tenga para comer’, y claro..., los esclavos tenían para comer ¿Pero en qué condiciones? ¿Y la calidad del empleo? Frente a estos cambios, nadie está diciendo nada y no veo cómo puede hacerse un nuevo pacto social con empresarios que quieren mantener este esquema, y trabajadores que están tan agradecidos de tener empleo.

Pregunta: ¿Tú ves que este panorama se ha generalizado a todos los sectores que trabajan?, porque yo lo veo más centrado en algunos sectores. ¿Por ejemplo, tú crees que entre los obreros jóvenes pasa?

María Rozas:

A los obreros jóvenes no les preocupa; mientras lo que ganan les alcance para el “copete” y para algunas otros gastos personales, punto. ¡Ojo!, los jóvenes no preguntan por contrato. Porque les baja el sueldo. Frente a este tema, los jóvenes tienen peor actitud; por lo general, no tienen idea de lo que es un sindicato, de lo que son los derechos laborales; eso no existe para ellos. Cuando la juventud habla de cesantía, habla de derecho al empleo y no importa en qué condiciones.

Entonces, me pregunto ¿Cuál es el límite? Yo creo en la flexibilidad laboral, creo en la adaptabilidad laboral, creo que ha cambiado la economía, creo en todo eso, pero no puede ser a costa de la dignidad de la persona.

María Luisa Rojas:

Me sumo a todos los comentarios sobre el documento, en el sentido de que califica y ordena toda esta heterogeneidad de alternativas y de posibilidades y de formas de trabajo. Y ésta es una de las cosas que, por lo menos a mí, me parece más importante. El trabajo de Thelma ordena este panorama al lograr ciertas tipologías, y los criterios sobre los cuales hace la tipología son realmente un aporte. Y no sólo desde el punto de vista teórico, sino también, porque en definitiva este desarrollo, como decía Irma, se expresa en un instrumento muy específico para medir determinado tipo de fenómenos.

En el Sernam hicimos un trabajo y, en gran parte, utilizamos estos mismos criterios y, desde ese punto de vista, nos ha servido enormemente para plantearnos otro objetivo que tenemos en carpeta. Entonces mi interrogante es cuán generalizada es esta situación. Yo coincido con lo que se ha dicho acá respecto de que no es sólo el caso de las vendedoras y vendedores. O sea, cuán amplia es esta situación de heterogeneidad de formas de contratación. A mi manera de ver al menos, uno de los elementos más relevantes es lo que la autora señala sobre el traspaso de los riesgos de la empresa al individuo, lo que genera vulnerabilidad. Nos pone en una situación cada vez más inestable, más débil, más precaria y con menores posibilidades de defensa, dado que tampoco existe en este país algún tipo de regulación que, por lo menos, lo equilibre. Mi pregunta es si para los vendedores y las vendedoras hay un avance en este sentido, cómo podríamos ampliar ese espectro a otros trabajadores y a otras formas de empleo.

Mi interrogante es si lo que tenemos en carpeta en el Sernam, nos irá a dar algún tipo de antecedentes sobre eso o no, y ésa es la pregunta que no la tengo respondida. Se trata de lo siguiente: El año pasado hicimos un trabajo con Thelma, con el INE y con la Dirección del Trabajo sobre **“Relaciones laborales de “nuevo tipo”. Sistematización y detección de problemáticas de género”**, lo que dio como resultado dos módulos de preguntas para conocer las condiciones de contratación, las formas más precisas, en términos de formas de contrato, horario, recursos que se utilizan para el trabajo, etc. Son dos módulos de preguntas, uno para el trabajo asalariado flexible y otro para trabajadores por cuenta propia y empleadores con menos de 5 trabajadores, y son más o menos 10 ó 12 preguntas en cada uno de los módulos. Se aplicarán en forma piloto en la Región Metropolitana, como un suplemento a la Encuesta de Empleo. Una de las cosas que me han dado vuelta a mí también en este momento, es cuánto de lo que acá se ha planteado se puede usar en este otro enfoque, que es solamente cuantitativo. Lo que se ha dicho acá, lo cualitativo, tiene evidentemente un peso muy importante, pero también, con información cuantitativa, vale preguntarse cuánto se podría sacar en forma de aproximaciones... Es decir, cómo hacer un análisis de esa información desde otro punto de vista y pensando en ampliarlo más allá de los vendedores y vendedoras profesionales, incorporando trabajadores por cuenta propia, etc.

Diego López:

Yo tengo dos comentarios puntuales. Lo primero es que creemos mucho que la tensión del trabajo arroja interesantes luces sobre la retribución del trabajo, que generalmente es un dato que los juristas sospechan y sobre el que este documento revela evidencia empírica. Recuerdo haber leído en el documento, y tú dijiste algo, sobre que el trabajo se acerca más al mercado en el sentido que el trabajo es cada vez menos remuneración y cada vez más ganancia, sin ser dueño del capital. Ahí hay algo que económicamente es muy relevante y que jurídicamente a nosotros como Servicio nos puede ayudar mucho, porque básicamente para determinar la existencia de una relación laboral hay que detectar un empleador, esto es un jefe que remunera por el trabajo. Ahora, las formas de asumir las facultades de jefatura de un empleador han cambiado bastante y ante este cambio el derecho medianamente ha reaccionado, y ha dicho que el tipo sigue siendo jefe, pero de forma indirecta. En algo lo revela este estudio, pero aparece más desarrollado en los indicadores del trabajo anterior (*Lo clásico y lo nuevo...*), donde se establece que no necesariamente uno puede recibir una orden directa, sino que hay una subordinación o hay un sometimiento de distinta naturaleza. Pero este análisis en términos jurídicos, hoy no es difícil de percibir. Sin embargo, lo más novedoso que se revela en este nuevo documento es que además hay nuevas formas de retribuir el trabajo, que se apartan del trabajo asalariado típicamente considerado. Hay gente que sigue viviendo de su trabajo, pero que puede al final del mes recibir una remuneración igual a cero. Si uno califica bien eso, se da ajustándose a la ley; si uno califica mal, fue un emprendedor que fracasó y se “jode” porque así es el mercado. Hay aquí algo a lo que yo le daría vuelta; no sé qué utilidad tenga a la hora de establecer estadísticas o indicadores, pero para el ámbito de lo jurídico es muy relevante.

Y lo segundo, es que este trabajo revela que hay un deslizamiento de los microempresarios hacia la pérdida de autonomía, y que no es un deslizamiento electivo o voluntario. Efectivamente, en este Servicio hay una preocupación y dedicación a este tema, por lo cual es muy interesante la información que muestra cómo en el encadenamiento productivo todos los proveedores de un supermercado, difícilmente pueden ser considerados autónomos, independientes, porque no definen ni sus precios, ni las formas de contratación, además les pagan a plazo y en definitiva les imponen una serie de condiciones. Ellos no son asalariados y hay argumentos que dicen que todos estamos sometidos, desde los que trabajamos para vivir hasta los que tienen un pequeño capital para rendirlo; pero la verdad es que no todos estamos igualmente sometidos. Acá hay una pérdida de autonomía que es muy interesante, y no lo digo en términos irónicos, sino para detectar y decidir cuánto, en qué medida, el microempresario sigue siendo absolutamente independiente.

Rafael Agacino:

Haré tres comentarios muy telegráficos. Inicialmente creo necesario separar dos problemas. El primero se refiere a *la necesidad de relevar la importancia de la flexibilidad laboral* en Chile; precisar sus formas concretas y presionar para que se cubra la ausencia de mediciones regulares en las estadísticas sociales y de empleo que se realizan en el país. En este sentido, creo que el documento de Thelma aporta definitivamente una primera solución, una primera hipótesis de definición que sirve para estos fines. En particular, podríamos saber en qué medida el trabajo independiente lo es efectivamente y no es una simple fragmentación orgánica que, por la vía de los intermediarios, permite a las empresas satisfacer sus necesidades de fuerza de trabajo y desresponsabilizarse de las obligaciones de una relación laboral directa.

Todos sabemos que la flexibilidad laboral existe en Chile y desde hace un buen tiempo; también sabemos que ésta tiene efectos claramente precarizadores. Pero hemos discutido a ciegas, pues las definiciones operativas y su medición siguen en suspenso. Las posibilidades para la investigación y generación de estadísticas básicas que inaugura este trabajo, en este sentido son significativas. Habría, entonces, que avanzar por ese carril, examinando la posibilidad de que las encuestas oficiales y regulares u otras nuevas, alimentadas por estas tipologías del trabajo flexible, permitieran realizar mediciones que dilucidan la magnitud de la flexibilidad y sus efectos precarizadores.

Un segundo punto distinto, aunque vinculado al anterior, se refiere al estado de la *protección* de los trabajadores frente a las nuevas formas de los procesos de trabajo. Todos aquí conocemos numerosos ejemplos de los efectos perversos de la flexibilidad y porque intuimos que éste es un fenómeno generalizado, ponemos el tema de la protección del trabajador en el tapete; en realidad, seamos directos, el solo hecho de hablar de protección es porque la flexibilidad que conocemos en Chile es una “flexibilidad precaria”.

Cuando hablamos de “protección” estamos hablando de los “derechos económico-sociales” de los trabajadores activos e inactivos. Y hay dos perspectivas desde la cual abordar el asunto. La primera consiste en plantear la “protección” como el reconocimiento de derechos económico-sociales en función de que sus titulares, las personas, en cuanto tales, tienen derechos básicos que les son consustanciales y, por lo tanto, la legislación tiene que garantizar su ejercicio o realización. Un caso particular de estos derechos está en los derechos de los trabajadores, es decir, aquellos que se le reconocen a las personas que viven de los ingresos generados por la venta de su fuerza de trabajo.

La segunda, complementaria a la anterior, se funda en la idea que el trabajo produce riqueza, produce valor, y precisamente por ese hecho, es que tiene ciertos derechos a la distribución de este producto. Aquí unos derechos económicos sociales potencian otros: El derecho a negociación potencia el derecho a salarios y condiciones de trabajo adecuadas y dignas, es decir, derecho a un reparto más equitativo de la “torta”. En relación con este segundo tipo de derechos, está el difícil problema de cómo medir el valor cuando la producción no es un objeto material sino un servicio, como por ejemplo, el que realiza una telefonista o un programador computacional y, en general, todo aquel trabajo que se inscribe en lo que podríamos denominar “producción inmaterial”.

Entonces, en aras de una discusión más precisa, lo que quería resaltar es que es necesario distinguir, por una parte, la urgencia de relevar el fenómeno de la flexibilidad y sus consecuencias para bregar por su conocimiento y medición, y por otra, los problemas de la “protección” que involucra una serie de otros problemas que evocan definiciones políticas e institucionales más profundas.

El segundo comentario se refiere a los problemas teóricos/metodológicos y prácticos – especialmente para los propios trabajadores- que plantea la producción inmaterial. Y estos son relevantes cuando constatamos que el empleo en los sectores terciarios tiende a sobrepasar al existente en los sectores de producción material típicos, y tal como hemos escuchado ahora, en éstos se extienden las formas flexibles y precarias de trabajo.

En el caso de la producción material, la actividad de trabajo redonda en un objeto material separable del trabajo mismo, lo cual explica que la producción y el consumo de ese objeto sean dos momentos temporalmente distintos. Por el contrario, en los servicios la producción y consumo se realizan simultáneamente por cuanto no media ningún objeto separable de la propia actividad: Una telefonista que realiza llamados de cobranza en un call center produce el servicio –el llamado- en el mismo momento en que el cliente que recibe el llamado, “consume” la capacidad de trabajo de dicha telefonista que, en este caso, se expresa en el tiempo insumido por ésta en recordarle sus obligaciones respecto de una deuda.

Ustedes notarán que en el paradigma típico –producción material bajo condiciones de trabajo asalariado- el resultado del uso de la capacidad de trabajo es un objeto, y este objeto es inmediatamente cuantificable por su precio y refleja una masa de valor que está ahí, “delante de mis ojos”. Es muy natural por tanto, que los trabajadores se conciben no sólo como personas titulares de derechos sociales en general, sino también como productores de riqueza y, por tanto, titulares de derechos de disfrute sobre esa riqueza por ellos creada. Por el contrario, en la producción de servicios, así como en toda producción inmaterial, no hay un objeto dispuesto a la vista, separable del trabajo mismo; en realidad el producto es el mismo trabajo realizado. Este hecho hace que el asunto se complique desde la perspectiva del derecho a la equidad distributiva, pues pareciera que el trabajo nada produce; pareciera que no hay “torta” que repartir. Adicionalmente, de acuerdo con la práctica usual de recurrir a los precios de mercado, para los trabajadores es más difícil determinar valor del servicio -el valor de una consultoría, de las llamadas telefónicas para hacer cobranzas, del servicio post venta, etc. - , dado que los “productos” son más opacos, menos definidos; tampoco resulta menos difícil intentar valorarlo desde la perspectiva de los costos, por cuanto el valor del servicio no se reduce al valor de la fuerza de trabajo que lo produce, salvo que se crea que “vale lo que me pagan”.

Y teniendo en mente a las vendedoras mencionadas por la autora, es más difícil aún para ellas conocer el precio de mercado y estimar las utilidades que genera su servicio si se trata de intangibles cuyas

prestaciones son intertemporales, algo así como “servicios durables” cuyo efecto de bienestar se extiende en el tiempo. No se trata del llamado telefónico de cobranza o de post venta, sino de la venta de intangibles que en realidad son una promesa de servicios a futuro, como es la venta de un seguro o de un plan de salud. En estos casos la trabajadora en realidad ya no sabe cuánto “produjo” su trabajo, cuánto serán los ingresos que generará en el futuro. El efecto de ese trabajo de venta que ella realiza le resulta simplemente inconmensurable, porque está sujeto a eventualidades: Puede que ocurra o no el siniestro o que el beneficiario se enferme más o se enferme menos, etc. Creer que el trabajador podrá estimar cuánto ganará en definitiva la empresa, modelando – o controlando e interpretando información compleja si se negocia *ex post*- el comportamiento de la cartera de clientes y estimar, por ejemplo, si el seguro se realizará o será abandonado al tercer año, o bien anticipar la frecuencia o gravedad de las patologías del asegurado, es simplemente una broma de mal gusto.

Comprenderán que en estos casos, cuando se trata de “servicios durables”, de estas promesas de bienestar distribuidos intertemporalmente, para el trabajador se hace más difícil, sino imposible, estimar los ingresos y establecer en definitiva cuánto ganará una empresa con su trabajo y sobre esa base disputar un reparto más equitativo de la “torta” con argumentos que se funden en una medida del valor creado por el trabajo o el servicio.

Pregunta: Aunque tú dices que el trabajador no sabe ese valor, te aseguro que la empresa sí lo tiene calculado, y por eso le cambia al trabajador las reglas de las comisiones cada seis meses.

Rafael Agacino:

Exactamente. Por lo cual, si frente a todas estas dificultades argumentamos “pero el trabajo como actividad humana es un servicio en sí mismo, independientemente cuál sea el resultado de ese trabajo, sea un objeto o sea otro servicio”, es decir, nos fijamos simplemente en el trabajo como actividad humana, la discusión sobre la protección tiende a “desplazarse desde el trabajador hacia el ciudadano” perdiendo toda especificidad en la medida en que los derechos sociales se separan de aquellos que emergen al entender esa actividad humana, el trabajo, en su otra dimensión: Como fuente creadora de riqueza realizada en condiciones sociales específicas, más allá de que las formas de esa riqueza no sean inmediatamente visibles como ocurre en la producción inmaterial.

Estirando el argumento, lo anterior, por una parte, podría significar la extinción del derecho laboral por cuanto descaracteriza al trabajo como actividad humana específica que se concreta como una relación social diferenciada, y por otra, podría transformar el problema distributivo en un asunto de caridad por cuanto se niega la potencia creadora de riqueza del trabajo. La protección, en este caso, sería más bien resultado de un acto caritativo que un derecho fundado en la capacidad creadora del trabajo.

Y al galope, mi último comentario. Se trata de observaciones muy específicas.

La primera, se refiere al horizonte en el cual es pertinente discutir los problemas de la flexibilidad y la protección: La coyuntura y la “larga vida”. Es probable que en la coyuntura el salario medio de un trabajador asalariado típico sea más bajo que el de un trabajador bajo modalidad flexible, pero, la masa salarial correspondiente a su vida laboral sea más alta que la de este último. Hay muchas razones para pensar que es muy probable que la suma de los ingresos de un trabajador flexible sea inferior a la del trabajador con empleo típico. Y esto es central si nuestro interés es la “larga vida” de quienes viven de su trabajo. La cuestionada capacidad de las AFP para cubrir las pensiones en el futuro próximo, entre otras cosas, manifiesta precisamente el desacomodo entre el mundo real del trabajo flexibilizado y la

concepción institucional como fondo de acumulación privado e individual. La alta rotación, el poli empleo, la temporalidad, “la depreciación y obsolescencia laborales” aceleradas por el cambio técnico y sobre todo por las malas condiciones de trabajo, no están a la vista y en el mejor de los casos son ocultadas por altos salarios que se ofrecen para ciertas actividades en ciertas coyunturas cíclicas. Los mismos trabajadores, especialmente los más jóvenes, sufren de esta “ilusión del corto plazo”. En este sentido, el estudio de trayectorias laborales en un marco de flexibilidad es una investigación derivada – y requiere de estadísticas y estudios *ad hoc* -, que emana directamente de los problemas develados por Thelma.

Por otra parte, me gustaría señalar que, dada la forma de organización de la producción existente, la flexibilidad del empleo y la fragmentación orgánica de la producción, tal vez sea más efectivo plantearse el problema de la protección como *derechos generales de los trabajadores*. Y para evitar equívocos aclaro que no se trata de “desplazarse hacia el ciudadano”, sino más bien reponer la idea, por decirlo así, de “*un trabajador colectivo*” sujeto de derechos. Me explico. En el empleo típico coincide el empleador –quien paga el salario- con el usuario efectivo de la fuerza de trabajo, por lo cual, la relación laboral era directa, sin intermediaciones. Si además dicha relación era más o menos permanente, la contraparte patronal era conocida y bajo ciertas condiciones institucionales, también accesible y susceptible de concretar procesos de negociación relativas a las condiciones salariales y de trabajo. Incluso más, la propia organización industrial que admitía la concentración de grandes masas de trabajadores en una relación laboral con un mismo patrón, facilitaba se negociaran también mejoras en las condiciones de vida: Educación por intermedio de escuelas técnicas, vivienda por medio de complejos habitacionales, transporte a través de medios dispuestos por las empresas, etc. En el mismo espacio y en torno de la misma relación laboral, notarán ustedes, se negociaba la realización de los derechos laborales – salario y condiciones de trabajo- en sentido estricto y la satisfacción de una parte importante de los “derechos sociales o generales” como la educación, vivienda, etc.

Todo esto se ha vuelto imposible con la flexibilidad y la fragmentación productiva. Si ya es difícil negociar en torno de los derechos laborales básicos porque el trabajo es temporal o, porque el patrón se diluye en una red de intermediarios (contratistas, subcontratistas, etc) o simplemente, porque la relación laboral contractual se ha escindido de la relación económica productiva al separarse quién paga el salario, de quién usa la capacidad productiva del trabajador, no es difícil imaginar la imposibilidad de negociar *en el espacio de trabajo* mejoras en las condiciones de vida. El problema de la protección entonces consistiría en garantizar esos derechos generales - y por lo tanto repensar la institucionalidad vigente, incluida la propia Dirección del Trabajo- a quienes viven de su propio trabajo y se les reconoce como creadores de la riqueza social.

Si no parece plausible que un trabajador subcontratado pueda resolver su problema de vivienda a través de una negociación colectiva o individual tratando con su empleador, entonces tiene mucho más sentido práctico pensar en términos de instituciones como fondos generales o algo parecido. Si concebimos al empresariado y a los trabajadores como masas, como contrapartes colectivas, y se reconoce que la masa de trabajo es creadora de riqueza, entonces que se genere un fondo social de ingresos en el cual se participe en función de la proporción del trabajo que cada uno entregue, más un factor de equidad definido sobre la base de criterios sociales. Estoy pensando en una salida al hecho que el derecho laboral tradicional - que suponía un sujeto individual o colectivo capaz de negociar *en su lugar de trabajo* una mejora de sus salarios, de sus condiciones de trabajo e incluso, como lo señalamos, de sus condiciones de vida-, presenta límites insalvables a menos que se modifique radicalmente la organización industrial y el proceso productivo. Una salida es plantearse los derechos laborales y sociales como *derechos*

generales, que por los cambios en las formas de producción y sobre la base de reconocer la capacidad creadora del trabajo, no se dejen al azar de negociaciones imposibles *en el lugar de trabajo* - por lo demás cada vez más difuso-, sino se fijen en un espacio institucional global y efectivo.

Pregunta: Pero existen alternativas; en Bélgica, por ejemplo, se negocia a nivel nacional las cuestiones generales para todos...

Rafael Agacino:

Eso sería una forma de concretar el derecho general; sólo agregaría que estoy pensando en largo, más allá que la negociación por ramas.

Mónica Vergara:

Lo que a mí me llama a reflexión, es el instrumento jurídico que se toma como base para la relación laboral, que es el contrato. El contrato es un vínculo jurídico entre partes, entre privados. La evolución de la forma de producción ha llevado a la necesidad de revisar la vigencia y pertinencia del contrato como base de la condición de trabajador y de empleador y sustituirlo por un estatuto que regule las condiciones que tienen que ver con el trabajo, independiente de quien, en definitiva, se apropia del resultado de ese trabajo, porque esa apropiación ya no responde a las lógicas del contrato. El contrato cubrió estupendamente y con una lógica impecable todas las formas de producción del siglo XX, pero hoy día el contrato como instrumento jurídico regulador del trabajo ya no es suficiente. Y si sacamos el contrato, tenemos que poner otra cosa y esta otra cosa es una regulación estatutaria que, además, es mucho más estatista precisamente, porque si se privatizan todas las relaciones, surge la necesidad de normas mínimas para todos, la necesidad de impuestos, la necesidad ciudadanía reconocida. A eso aludía al hablar de un nuevo pacto social, a una recomposición de los instrumentos jurídicos para resguardar lo que en el siglo XX reconocíamos como derechos de los trabajadores y que hoy día siguen siendo reconocidos y tienen que ser reconocidos. Ya esos instrumentos contractuales propios de otra forma de producción no son eficientes para darle cobertura jurídica a tales derechos.

**IX. ANEXO:
CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA NACIONAL DE EMPLEO, INE**

<p>CONFIDENCIAL Esta encuesta está autorizada por la Ley N° 17.374. Toda la información se mantendrá con carácter estrictamente confidencial.</p>	<p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS REPUBLICA DE CHILE PIDEH ENCUESTA NACIONAL DEL EMPLEO 2004</p>	<p>Formulario N°..... de</p>
--	---	--

IDENTIFICACION DEL HOGAR						
Comuna	Región	Código Estrato	Sección	Período	Vivienda	Hogar
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

ENCUESTADOR: Vea definiciones importantes y otras instrucciones en la última página de este cuadernillo.

C O D I G O S		
<p>Parentesco</p> <p>1 Jefe /a Hogar 2 Cónyuge 3 Conviviente 4 Hijo/a, Hijastro/a 5 Yerno/Nuera 6 Nieto/Nieta 7 Hermano/a, Cuñado/a 8 Padres/Suegros 9 Otro Pariente 10 No Pariente 11 Servicio Doméstico</p>	<p>Nivel de Educación</p> <p>Kinder 01 Básica o Primaria 02 Media Común 03 Media Técnico - Profesional 04</p> <p>CODIGOS ESPECIALES</p> <p>Nunca Asistió 000 Cursando Kinder 001 Cursando 1° Básico..... 101 Nivel ignorado 999</p>	<p>Estado Conyugal</p> <p>05 Humanidades..... 06 Normal 07 Centro de Formación Técnica 08 Instituto Profesional 09 Universitaria 10 Enseñanza Diferencial (Cualquier Curso) 902 Curso ignorado 9...</p> <p>1 Casado (a) 2 Conviviente 3 Soltero (a) 4 Viudo(a) 5 Separado (a) de hecho, Anulado (a) o Divorciado (a)</p>

REGISTRO DE PERSONAS DEL HOGAR (RPH).

Para Todas Las Personas					Sólo para personas de 5 años y más		Personas de 15 años y más	Infor- man- te	
N° Línea	Nombre de pila	Edad en años cumplidos	Paren- tesco	Sexo		Ultimo Curso Aprobado			¿ Estudia Actual mente? 1: Si 2: No
				1 Hombre 2 Mujer	Curso	Nivel			
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
9	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
10	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

PREGUNTAS DE COBERTURA	TOTAL	Menos de 15 años	15 años y más
<p>- He anotado a (lea los nombres de la columna respectiva), ¿ Hay alguien más que se aloje aquí, incluso niños recién nacidos ?</p> <p>o ¿ He omitido a alguien que normalmente vive aquí, pero se encuentra temporalmente fuera de la casa por negocios, en el hospital, de vacaciones, etc. ?</p> <p>(Si contesta "si" a cualquiera de estas preguntas agregue el nombre de la persona en el RPH).</p>	SI	NO	<input type="text"/> <input type="text"/>

FECHA	CODIGO	NOMBRE	FIRMA
<input type="text"/>	ENCUESTADOR	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	CODIFICADOR	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	DIGITADOR	<input type="text"/>	<input type="text"/>

P01 Registre el NOMBRE Y NUMERO DE LINEA de esta persona Nombre: _____	Número de Línea <input type="text"/> <input type="text"/>	P08 ¿A qué se dedica el ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO en el cual trabaja? (Si contestó alternativa N°2 en P07, pregunte) ¿A QUE SE DEDICA UD. como trabajador por cuenta propia? <input type="text"/> <input type="text"/>	Saltar a pregunta N°
P02 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encontraba la mayor parte de la SEMANA PASADA? Trabajando1 <input type="checkbox"/> P06 Sin trabajar, pero tiene empleo2 <input type="checkbox"/> P05 Buscando trabajo3 <input type="checkbox"/> Quehaceres de su hogar4 <input type="checkbox"/> Estudiando5 <input type="checkbox"/> Jubilado o Rentista6 <input type="checkbox"/> Incapacitado permanente para trabajar7 <input type="checkbox"/> Otra Situación8 <input type="checkbox"/>		P09 ¿Cuántas personas trabajan en este ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO, Incluyéndose Ud.? Menos de cinco personas1 <input type="checkbox"/> Cinco a nueve personas2 <input type="checkbox"/> Diez o más personas3 <input type="checkbox"/>	
P03 ¿Trabajó en algo la SEMANA PASADA, sin contar los trabajos de la casa ? Si1 <input type="checkbox"/> P06 No2 <input type="checkbox"/>		P10 ¿Cuántas horas trabaja NORMALMENTE a la semana en este empleo o actividad? <input type="text"/> <input type="text"/> Si trabaja 35 horas o más Si trabaja menos de 15 horas y P07=7	P12 P14
P04 Aunque no trabajó la SEMANA PASADA. ¿Tiene algún empleo o negocio? Si1 <input type="checkbox"/> No2 <input type="checkbox"/> P14		P11 ¿ Preferiría trabajar 35 horas o más a la semana? Si1 <input type="checkbox"/> NO2 <input type="checkbox"/>	
P05 ¿Por cuál de las siguientes razones estuvo ausente de su trabajo la SEMANA PASADA? Problemas de salud1 <input type="checkbox"/> Vacaciones2 <input type="checkbox"/> Problemas de trabajo3 <input type="checkbox"/> Problemas personales o familiares4 <input type="checkbox"/> Otras razones5 <input type="checkbox"/>		P12 ¿Cuántas horas trabajó EFECTIVAMENTE la SEMANA PASADA en este empleo o actividad? <input type="text"/> <input type="text"/>	
P06 ¿Qué OCUPACION O TIPO DE TRABAJO desempeña actualmente? <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		P13 Además del trabajo ya descrito ¿ Tiene otro empleo o actividad ? Si1 <input type="checkbox"/> Termine No2 <input type="checkbox"/> Termine	
P07 EN SU TRABAJO, UD. ES: Empleador o Patrón1 <input type="checkbox"/> Trabajador por Cuenta Propia, Independiente2 <input type="checkbox"/> Asalariado Sector Privado (Empleado, Obrero, Jornalero)3 <input type="checkbox"/> Asalariado Sector Público4 <input type="checkbox"/> Personal de Servicio Doméstico Puertas Adentro5 <input type="checkbox"/> P10 Personal de Servicio Doméstico Puertas Afuera6 <input type="checkbox"/> P10 Familiar o Personal no Remunerado7 <input type="checkbox"/>		P14 (NO formule esta pregunta si la persona se encontraba buscando trabajo la SEMANA PASADA P02=3) ¿Ha hecho algo para conseguir TRABAJO DENTRO DE LOS 2 ULTIMOS MESES? Si1 <input type="checkbox"/> No2 <input type="checkbox"/> Termine	
		P15 ¿Qué ha hecho en los 2 ULTIMOS MESES PARA CONSEGUIR TRABAJO? Consultó directamente con empleador1 <input type="checkbox"/> Consultó con amigos o parientes2 <input type="checkbox"/> Puso o contestó anuncios, consultó con agencias de empleo o Municipalidad3 <input type="checkbox"/> Hizo trámites, gestionó préstamos, buscó local o terreno para establecer su propio negocio4 <input type="checkbox"/> Nada5 <input type="checkbox"/> Termine	

INSTRUCCIONES GENERALES:

- 1.- En la primera página siempre debe anotar a todos los miembros del hogar.
- 2.- La edad debe anotarse en años cumplidos. A los menores de 1 año anote 00.
- 3.- La educación debe anotarse considerando el último curso aprobado y el nivel educacional.
- 4.- Formule siempre las preguntas de cobertura ubicadas al final de la primera página.
- 5.- Anote en observaciones cualquier información adicional que considere importante para la encuesta.

CONCEPTOS BASICOS

RESIDENCIA HABITUAL: Se considera residencia habitual de una persona, a la vivienda en que duerme la mayor parte de la semana, (4 días). Generalmente la residencia habitual se determina por la respuesta que se da a la pregunta: ¿Dónde vive?.

SON MIEMBROS DEL HOGAR:

- Las personas que tienen su residencia habitual en el hogar.
- Las personas que están temporalmente en el hogar y que no tienen residencia habitual en otra parte.
- Las(os) empleadas(os) domésticas(os) puertas adentro.
- Las personas que residen habitualmente en el hogar, pero que se encuentran ausentes por: trabajo o negocios, vacaciones, enfermedad que requirió hospitalización o por otras razones, siempre y cuando, la ausencia sea inferior a 2 meses y que, además, la persona tenga como residencia habitual solamente la vivienda que se está encuestando.
- Los extranjeros que trabajan o estudian en el país y que han estado residiendo en la vivienda, o que tengan intención de residir en ella, por 2 meses o más.
- Las personas que permanecen fuera del hogar la mayor parte de la semana por motivos de trabajo pero que vuelven con regularidad y no tienen residencia habitual en otra parte. Es el caso de: choferes de buses interprovinciales, de camiones, vendedores viajeros y otros similares a estos.
- Las personas que por razones de trabajo (turnos), deben residir en campamentos o viviendas colectivas y que periódicamente vuelven por algunos días a la vivienda que corresponde al hogar particular de donde salió a trabajar, siempre que los períodos de ausencia no superen los 2 meses.
- Las personas que se encuentran haciendo su Servicio Militar y que NO alojan habitualmente en sus cuarteles.
- Los estudiantes internos y los que estudian y residen en un lugar diferente al de la residencia familiar, durante el período de vacaciones de verano.

NO SON MIEMBROS DEL HOGAR:

- Las personas que están temporalmente en la vivienda y tienen residencia habitual en otra parte, siempre que la permanencia (y la intención de permanecer) sea inferior a 2 meses en la vivienda en que se está efectuando la entrevista.
- Los estudiantes internos y los que estudian y residen en un lugar diferente al de la residencia familiar, que están de vacaciones de invierno, con permiso o licencia médica.
- Los miembros de las fuerzas armadas que están de vacaciones o con licencia, que residen habitualmente en sus cuarteles.
- Las(os) empleadas(os) domésticas(os) puertas afuera.
- Las personas que están temporalmente en el hogar que por motivos de trabajo tienen otra residencia habitual y vuelven después de períodos superiores a 2 meses de ausencia a la residencia familiar. Por ejemplo: arrieros, algunos trabajadores del petróleo, mineros pirquineros, algunos trabajadores de obras públicas, ciertos trabajadores de aserraderos y otros que viven en campamentos o lugares similares.

OBSERVACIONES:

VISITA N°	ENCUESTADOR O SUPERVISOR	FECHA	LOGRADA	NO LOGRADA (Código)	OBSERVACIONES DEL RESULTADO
1					
2					
3					



GOBIERNO DE CHILE
DIRECCIÓN DEL TRABAJO
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS
www.direcciondeltrabajo.cl