

LAS AGENCIAS DE TRABAJO TEMPORARIO EN CHILE

Martín Pascual Arias

Trabajo publicado en el libro de CSA “Tercerización mediante agencias de trabajo temporario en A.Latina y Caribe”. San Pablo, 2013

I. Perfil económico del sector

En Chile, a las ATT se las denomina empresas de servicios transitorio (EST) o de suministro de trabajadores. En el campo de la tercerización, tiene mayor tradición (años sesenta) la vía de la subcontratación de obras y servicios.

De acuerdo a los registros gubernamentales, a mayo 2013 están inscriptas 182, a lo que se agregan 360 en proceso de inscripción. Según la ENCLA (Encuesta Laboral)¹ de la Dirección de Trabajo, en 2011 el 3.6% de las empresas recurren a suministro de personal, habiendo crecido en los dos años previos (2.8% en 2009). Comparativamente con la subcontratación, la penetración de esta modalidad es diez veces mayor (38%) pero su dinamismo es algo menor (31% dos años antes). Un dato anterior (2006) para el suministro de mano de

¹La ENCLA es un sondeo que desarrolla la Dirección del Trabajo a empresas privadas, que se realiza cada dos años, y recoge información sobre condiciones de trabajo y relaciones laborales, a través de entrevistas a empleadores, trabajadores y dirigentes sindicales. Desde 2006, la muestra es seleccionada por el INE (Instituto Nacional de Estadísticas) desde un marco muestral ad hoc constituido a partir de la información recogida por el Sèrvicio de Impuestos Internos. Se cubre a 3183 empresas de diverso tamaño, que emplean a 609 mil trabajadores. La muestra expandida se acerca al total de asalariados del país.

obra refleja que la dictación de la ley reguladora en ese año provocó una reacción de cautela de estas empresas, así como el cese de aquellas que no se ajustaban a la nueva ley, luego parcialmente moderado.

La ENCLA registra también el porcentaje de utilización de personal suministrado por tamaño de empresa: 0.3% en la micro, 4% en la pequeña empresa, 7.8% en la mediana y 13.6% en la gran empresa.

Empresas. Las empresas que integran el sector de los servicios transitorios no se caracterizan por tener una información abierta de sus resultados económicos, lo que dificultó la realización de esta investigación en ese aspecto. Tampoco estas empresas publican “reportes de sustentabilidad” como lo hacen otras grandes empresas en Chile.

Informaciones disponibles en fuentes de prensa², que citan fuentes de las empresas y consultoras, señalan que a Diciembre de 2011 el negocio de la externalización representaba negocios por casi US\$1.200 millones, subdivididos en las tres actividades principales del sector:

- el outsourcing no especializado representa el 57% de las actividades, con negocios por US\$681 millones.
- los servicios transitorios representan el 33% de las actividades, con negocios por US\$395 millones
- búsqueda y selección de personal representa el 10% de las actividades, con negocios por US\$121 millones.

Fuentes de las empresas entrevistadas señalan que el negocio va en franca expansión, alcanzando hoy la externalización un 20% de las actividades de las empresas. Esta afirmación de las empresas se ve corroborada en la comparación de resultados de 2011-2010:

² Diario El Mercurio: Edición Especial, 9 de Agosto 2012

Estas empresas no sólo tienen bases de datos propias de profesionales, técnicos y operarios, sino que se nutren también desde fuentes virtuales y otras en donde buscan personas que se ajusten a perfiles específicos solicitados por las empresas clientes y promocionan empleos diversos de operarios, técnicos y profesionales.

Las principales empresas de servicios transitorios se encuentran afiliadas a la AGEST (ver más adelante), de donde se dispone de información, complementada por sus páginas o declaraciones.

El ranking de las principales empresa en Chile es encabezado por la empresa chilena multilatina ECR GROUP, seguida por las tres transnacionales más destacadas.

ECR Group. En 1976 se funda Complemento's, empresa dedicada al servicio de outsourcing de personal, con un fuerte foco en servicios de promociones, las que alcanzaban a casi un 80% de su actividad y el 20% restante en servicios de reposición de productos en puntos de venta, con 21 sucursales a nivel nacional. En el año 1999 llega a más de 10.000 trabajadores para una clientela de 50 empresas de rubros como retail y productivos, habiendo ampliado sus servicios a áreas como logística, bodegas, separación y preparación de pedidos (picking) y procesos productivos. En el año 1999 se fusiona con la empresa Recourse, especialista en servicios bancarios y back office, y nace Empresas Complemento's – Recourse, contando con más de 15 mil trabajadores, lo que la transforma en líder en servicios de outsourcing de recursos humanos. En el año 2008 con 30 años de vigencia y tras la adquisición de otras compañías e incorporación de tecnologías y profesionales especializados, nace ECR GROUP, con una oferta integral de servicios, contando actualmente, con más de 27 mil

trabajadores, una red de 21 sucursales y atiende más de 2.500 puntos de venta a nivel nacional.

En 2009 se incorpora a ECR GROUP la compañía STM, especialista en medición de servicios en puntos de venta, con operaciones en Chile, Argentina, Perú, Colombia y Brasil, con lo cual se inicia el proceso de internacionalización de los servicios de ECR GROUP en sectores como retail, financiero, comunicaciones y productivo.

Adecco Chile. Trabaja desde hace 30 años en Chile, cuenta con 25 sucursales en el país y cuatro líneas de trabajo globales (Global Business Line). Ofrece servicios de Subcontratación y Servicios Transitorios, en Selección de Personal, Búsqueda de Ejecutivos, Capacitación y Consultoría, Procesos de Nóminas y Contingencias Laborales.

Randstad. Está en Chile desde 2008 tras la fusión de Randstad/Vedior³ y establece negocios productivos y de servicios a través de dos plataformas comerciales: subcontratación y búsqueda y selección de altos ejecutivos en Chile con oficinas de Santiago, Antofagasta, Viña del Mar, Concepción, Valdivia y La Unión. En EST realizan servicios de reclutamiento, selección, contratación y puesta a disposición de personal para trabajar temporalmente, bajo la dirección de los clientes.

Manpower. Fue fundada en 1963, en Santiago. En 1968 Manpower Chile crea su Centro de Estudios, entidad formadora de secretarias y su escuela de idiomas. En 2007, Manpower - a

³ En el año 2003 el Holding Vedior compra el 100% de la empresa Best Personal Service, empresa familiar con capital chileno, convirtiéndose en la tercera empresa a nivel Mundial en Recursos Humanos. Vedior NV es una compañía internacional de servicios de personal proporcionando flexibilidad laboral, con sede en Amsterdam, los Países Bajos y opera en todo el mundo: casi la totalidad de Europa, Norte y Sudamérica, Australia y Nueva Zelanda, Sudáfrica, Oriente Medio y Asia y es una parte de propiedad total de Randstad Holding desde finales de junio de 2008. Vedior fue creado originalmente como un spin off de la venta al por menor holandés, tras la adquisición de la empresa francesa Bis y la demanda en su contra por su controvertido uso de piel de elefante. En 1999 Vedior compra Select, una compañía del Reino Unido basada en la dotación de personal, con operaciones en los EE.UU. y Australia, fue aprobado por la Comisión Europea. La Comisión Europea multó a la empresa por abuso de animales.

través de su Centro de Formación Técnica- obtiene el reconocimiento del Ministerio de Educación y reorienta su oferta de carreras hacia el área de Administración. Actualmente, cuenta con más de 1000 estudiantes en el área de educación y más de 600 clientes para el área de Servicios en Recursos Humanos. Junto a la formación técnica, Manpower ofrece servicios transitorios, outsourcing, head hunting, reclutamiento y selección. Manpower Chile pertenece a la AGEST donde ocupa el cuarto lugar en ventas entre las trece más importantes empresas de servicios transitorios del país, para cubrir licencias, reemplazos, aumentos de demanda, eventos extraordinarios, nuevos proyectos, inicio de actividades o trabajos urgentes. Está adherida al Pacto Global de Naciones Unidas.

Grupo Empresas Andes Chile S.A. Es un grupo especializado en Administración de Proyectos de Recursos Humanos, ofrece un portafolio de ofertas de empleo, perfiles y formación a profesionales y directivos. Tiene como objetivo brindar soluciones para proyectos empresariales en la modalidad de outsourcing y ST. Declara en su página desarrollar “(...) *soluciones personalizadas para las empresas que requieran marcar una pauta en los procesos que no forman su núcleo fundamental de negocio, y así desarrollar proyectos que permitan visualizar eficiencia y rentabilidad en los mismos.*”. Su especialidad es la selección y contratación de personal en toda la cadena logística y productiva para el ámbito de la industria, desde actividades calificadas para la administración y producción, como funciones calificadas de apoyo (aseo industrial, por ejemplo).

Cygnus. Ha comenzado sus operaciones en 1998. La administración central está conformada por un equipo interdisciplinario en el desarrollo de procesos de tercerización. En la actualidad, Cygnus ofrece cobertura de sus servicios a nivel nacional, para lo cual dispone de oficinas y supervisión

dedicada y compartida en las principales ciudades del país. Cuenta con más de 7 mil trabajadores que se desempeñan en distintos ámbitos del quehacer económico y tecnológico, destacándose los servicios que entrega para las áreas de retail, producción y logística. Su información económica disponible al 2010 señala tener ventas por el equivalente de US\$ 59 millones. Tiene una razón social exclusiva para los servicios de puesta a disposición de personal, ofreciendo cargos estándares de secretaria, recepcionista, analista contable (RR.HH., remuneraciones, cuentas corrientestas, etc.), júnior, digitador, agente call center, asistente administrativo, auxiliar de producción o logística, cargos especializados o proyectos especiales tales como vendedores, cajeros, cobradores, técnicos tecnología de la información.

Cosmos Recursos Humanos. Es la filial chilena del Grupo Cosmos España. Es una compañía internacional, con delegaciones en España, Argentina, Chile y Rumanía, que ofrece un servicio Integral en Consultoría de Recursos Humanos; Selección de Personal, Outsourcing, Subcontratación y Servicio Transitorio.

HK Human Capital. Es una de las empresas dedicada al mercado de búsqueda de ejecutivos (executive search), que inicia sus actividades el 2002 en el país. Su objetivo es identificar a ejecutivos idóneos y calificados para las empresas, registrados en una base de datos que actualmente ofrece 30 mil registros de ejecutivos con diferentes profesiones y con experiencia en variadas industrias y diferentes rubros del mercado. Hace parte de InterSearch, red internacional de búsqueda de ejecutivos para empresas.

Incosec. Es un grupo de empresas con más de treinta años de experiencia en el mercado de gestión de RRHH, especializada en ofrecer soluciones integrales en outsourcing, servicios transitorios, selección y reclutamiento de personal, cursos de

capacitación, entre otros, desde 2006. El organismo de capacitación del grupo, la OTEC INCOCAP, tiene Certificación y registro bajo la norma chilena de calidad que exige los requisitos a cumplir para los Organismos Técnicos de Capacitación para certificar su sistema de gestión de la calidad, NCh2728. Ofrece trabajadores para cumplir labores de secretarías, secretarías bilingües, contadores, analistas contables, analistas informáticos, personales de soporte computacional, promotores, ejecutivos de atención al cliente, recepcionistas, asistentes (junior), mensajeros, operarios, auxiliares de bodega, auxiliares de producción, dibujantes técnicos, profesionales (periodistas, abogados, profesores, psicólogos, entre otros.)

Xinergía. Ofrece servicios integrados en el sector de los RRHH, bajo la modalidad de outsourcing, suministro de personal (EST), reclutamiento y preselección de personal, cubriendo las áreas de Tecnologías de Información (T.I.), Logística, Banca, Administración y Trade Marketing. Tiene 16 años de experiencia en el país con una plantilla cercana a 3.300 trabajadores y una base de datos con alrededor de 45.000 profesionales, técnicos y personal calificado en diferentes áreas.

Sectores y ocupaciones. Nuevamente con base en la ENCLA, los sectores que muestran una mayor presencia de suministro son Transporte, Industria, Pesca y Agricultura con 5-6%. Un escalón más abajo figuran Enseñanza, Actividades inmobiliarias y empresariales y Hoteles y restaurantes (tabla 1). En estos datos no aparece el sector del retail como uno de los principales sectores en la utilización de de subcontrato o suministro de trabajadores. Creemos que esto se puede deber a que los trabajadores subcontratados o suministrados llegan al retail mayoritariamente prestando servicios a marcas y productos, por lo que su registro aparece sub representado en sector comercio.

En relación con este tema, AGEST (ver más adelante) es una fuente importante, según la cual los principales sectores económicos donde sus asociados prestan servicios son el comercio, la industria manufacturera, los servicios financieros y las telecomunicaciones.

Penta MG Group (<http://www.penta.cl/>) consultora en marketing estratégico en 2011 indicaba en un estudio propio que la externalización es una industria en pleno crecimiento. Según esos datos, a nivel local el negocio ofrecería oportunidades laborales a 663.380 personas; es decir, al 12% del total de trabajadores contratados.

El análisis de Penta MG Group indica que las actividades más externalizadas son el aseo y mantención, el servicio al cliente (como cajeros y call centers), la seguridad, los procesos de entrada de datos y las cobranzas, así como el manejo de ciertos aspectos clave de la gestión de recursos humanos: búsqueda y selección de personal, el pago de las remuneraciones e incentivos, los contratos, las evaluaciones y los perfilamientos.

En septiembre 2012 se conoció la tercera versión del estudio de "Conocimiento y uso del Servicio Transitorio" de Adecco, empresa de contratación de personal y soluciones en el área de RRHH, realizada con el objetivo de relevar en el mercado la percepción sobre estos servicios. El informe indica que entre las principales razones porque las empresas contratan personal para trabajos temporales, mediante servicios transitorios, son por proyectos y reemplazos, señalando como sus principales beneficios la rapidez en la contratación y mayor flexibilidad para las empresas.

La encuesta se realizó en 380 empresas grandes y medianas durante junio 2012 y sus resultados señalan que el 56% conoce la modalidad de servicios transitorios, cada vez más frecuente y

que 55% de las empresas grandes y 34% de las medianas, afirma haber utilizado esta modalidad. Están entre los perfiles más solicitados para quienes contratan bajo este sistema los profesionales administrativos (35%), técnicos (31%) y operativos (27%), lo que indica un cambio respecto de 2010 cuando lideraban los administrativos con 51%, seguidos con 40% por los operarios y tan sólo un 8% de técnicos.

Desde las empresas, observadas en su información pública disponible, se informa que las principales actividades desarrolladas por las empresas se efectúan en una decena de rubros, como servicios temporales o permanentes desarrollados bajo la modalidad de outsourcing o servicios transitorios. Las principales actividades y sus características se detallan a continuación.

En la modalidad de subcontratación responden a la tercerización de aquellas actividades necesarias para el funcionamiento de la empresa, que permita reducir costes y liberar a la empresa en el desarrollo estratégico del núcleo del negocio y la estrategia de acción de desarrollo del negocio principal de un negocio o un área de negocios.

En el servicio de suministro de personal, ofrecen desde reclutamiento, selección, contratación y puesta a disposición de personal para trabajar temporalmente, bajo la dirección de los clientes en situaciones de reemplazo de trabajadores, realización de eventos extraordinarios, ejecución de proyectos nuevos y específicos, entre otros, bajo los términos de un “contrato de puesta a disposición de trabajadores”.

Las actividades son ofrecidas una a una o en un conjunto relacionando a la selección y reclutamiento de personal, como serían la gestión por competencias, descripción y análisis de cargos, evaluaciones de desempeño. Ofreciendo además diagnóstico y evaluación organizacional, coaching para ejecutivos, consultoría en desarrollo organizacional, asesoría

contable y financiera, asesoría en prevención de riesgos, y otros.

Algunas presentan una división especializada en Head Hunting, método de selección de personal en el que el “headhunter” o “cazatalentos” realiza una búsqueda directa del perfil que le han solicitado sin que el candidato tenga la necesidad de buscar directamente un trabajo. De las firmas del rubro presentes en Santiago, alrededor de un 15% aproximadamente se dedica de manera relativamente exclusiva a esta actividad de búsqueda y selección de ejecutivos para cargos intermedios y altos, además de realizar análisis y evaluaciones psicométricas, análisis y evaluaciones socioeconómicas, análisis y descripciones de puestos, análisis y verificaciones de referencias laborales que requiera la empresa.

Importantes demandantes en la gran empresa del trabajo suministrado especializado, como el sector minero y sus proveedores requieren del servicio del Head Hunting. El 15% del reclutamiento de profesionales en Chile se hace a través de un *headhunter* y especialistas opinan que la modalidad experimentaría un crecimiento de entre 25% a 30% en el país el año 2012, según señalara el director general de Adecco en entrevista a un medio especializado⁴.

Algunas ofrecen el servicio para la externalización de remuneraciones y manejo de nóminas, que incluye cálculo de remuneraciones, emisión de certificados de rentas anuales, preparación y presentación de declaraciones juradas, manejo de la confidencialidad de los roles privados, administración de beneficios para ejecutivos, preparación de declaraciones anuales de impuesto global complementario, control y cálculo de la provisión de vacaciones y provisión por años de servicio, informes de procesos de remuneraciones (vacaciones, licencias

⁴ Ver: Estrategia El diario de Negocios en Chile, disponible en <http://www.adecco.cl/es-CL/noticias/Pages/15-del-reclutamiento-de-profesionales-en-chile-se-hace-a-trav%C3%A9s-de-headhunters.aspx>

médicas, informes requeridos por INE, informe de centros de costo, análisis de dotación de personal y control de ausentismo/licencias).

Muchas ofrecen servicios de capacitación en materias tan diversas como computación en distintos niveles, atención de público, merchandising, técnicas de venta, cosmetología, atención de call center, administración, ciencias y técnicas aplicadas, computación e informática, idiomas y comunicación, salud, nutrición y dietética, servicios a las personas, sean Organismos Técnicos de Capacitación OTEC⁵ o no.

Algunas ofrecen servicio de consultoría, como apoyo de distintos ciclos en selección, capacitación, clima organizacional, valorizador de cargos, evaluación del desempeño, perfilador de cargos, gestor de supervisores y workflow de multiprocesos, estudios de clima laboral, asesorías para ejecutivos, entre otros.

Dado que estas empresas del área de externalización desarrollan sus actividades bajo la modalidad de outsourcing o servicios transitorios, se hace difícil definir tajantemente bajo qué modalidades se desarrollan las actividades y funciones que ofrecen. Las propias empresas entrevistadas indican que es muy común el cambio de contratos de modalidad de servicios que se establecen con las usuarias y también lo es el cambio de contrato establecido con los trabajadores, siendo habitual el paso de un trabajador de servicios transitorios a outsourcing.

Las actividades sectoriales desarrolladas por las empresas son, de acuerdo a la información que ofrecen en sus páginas:

- Servicios auxiliares: mantención, construcción civil, asistencia técnica, telefonía call center

5 Organizaciones acreditadas por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo SENCE del Ministerio del Trabajo, con exclusividad para ejecutar actividades de capacitación que puedan ser imputadas a la Franquicia Tributaria y ser contratadas por el Servicio para la ejecución de cursos financiados con sus recursos públicos, que cumplen con las disposiciones vigentes según la ley 19.967.

- Funciones profesionales y administrativas: que consideran selección y contratación de: profesionales (periodistas, abogados, profesores, psicólogos, entre otros.), dibujantes técnicos, secretarias, recepcionistas, recepcionistas idiomáticos, cajeros, auxiliares de oficina, operadores de circuitos, empleados de tareas generales, mensajeros y telefonistas entre otros. También asistentes de gerencia como secretaria ejecutiva, secretarias bilingües y/o idiomáticas, secretarias junior; asistentes contables, administrativos, liquidadores de sueldos y jornales, liquidadores de impuestos, analistas de costos, analistas de sistemas; servicios a bancos procesamiento, de documentos, servicio de administración y finanzas; prevención de riesgos: profesionales, con grados de ingenieros y técnicos en prevención de riesgos
- Operarios distintas áreas: operarios calificados, operarios producción, operarios logístico, especialistas en envasado, etiquetado y estampado, ayudantes de carga y descarga, operarios de tareas generales, aseadores, ayudantes de bodega, porteros, coteros, electricistas, mecánicos, soldadores, herreros, fresadores, electromecánicos, auxiliares técnicos, auxiliares de mantenimiento, auxiliares de herramientas, controles de calidad, proyectistas y detallistas, entre otras especialidades técnicas, administración de bodegas, servicios de mensajería y oficina de partes. Tareas de limpieza, aseo, mantenciones y/o reparaciones en: edificios, oficinas, hospitales y clínicas
- Logística: reposición de mercaderías, vendedores de retail y canal tradicional, envasado y paletizado de productos procesos de maquilas relacionados con envasado, etiquetado y pack promocionales, preparación y carguío de productos, call center, recepción, soporte administrativo; servicio de reposición; servicio de promoción; servicio de merchandising; servicios de venta presencial y en terreno;

servicios de preevaluación de potenciales clientes; servicio de control de gestión en puntos de ventas; servicio de operación y logística; servicios de back office; promotoras; servicio de proyectos y gestión; asesoría técnica; inspecciones de obras; servicio de producción (grúas horquilla, maquinaria, líneas de producción, entre otros.); servicio de cobranza presencial y telefónica; servicios de recaudación; personal ventas y atención de clientes

- Servicios de contabilidad: contabilización de facturas, boletas de proveedores, contabilización de documentos de venta y otras transacciones (contratos provisiones, amortizaciones, etc.); contabilización de nominas recursos humanos, certificaciones y liquidaciones, otras (contratos provisiones, amortizaciones, etc.); conciliaciones bancarias, y análisis de cuentas; emisión de declaraciones juradas y certificados anuales exigidos por el sii; elaboración de estados financieros (confección de estados de resultados, balances e informes; elaboración de informes de gestión (control presupuestario, análisis de cuentas orientados a una gestión, detalle de gastos comparativos, informes de gestión para la gerencia y el directorio); acceso a cubo de gestión para generar diferentes tipos de reportes de gestión asociados al área contable – financiera; mejora de procesos financiero-administrativos; implantación de nuevos softwares y sistemas (diseño, apoyo y capacitación).
- Outsourcing informático: administración de servidores microsoft; instalación y administración de firewall's; soporte on-site o remoto; administración de políticas de seguridad; instalación de redes de datos; conexión de estaciones de trabajo; instalación de software; mantención de sistema.
- FreeLancer (desde el hogar): actualización de páginas web; redacción de contenidos; mantenimiento web; outsourcing

de contenidos; trazabilidad mercado; gobierno / municipalidades; mantenimiento y administración de flota; servicios de catering y vending, fumigación, plantas y jardines; guardias de seguridad privada.

- Servicio de Transporte: servicio que comprende el suministro de vehículos de transporte de personal y de carga; servicio de motos corporativas: mensajería, júnior, entrega de correspondencias, recaudaciones, repartos de elementos, distribución menor y valijero interno.
- Servicio: almacenaje y distribución de mercaderías.

II. Empleo

Empleo. Para tratar este plano descriptivo sobre las agencias, hay que tener en cuenta tres fuentes posibles:

- el registro gubernamental sobre agencias, en el cual las empresas emplean a 29945 mil trabajadores en actividad de servicios transitorios. De esas empresas, las 20 principales reúnen 67% del total (19945) y las tres empresas más grandes a 9420 trabajadores (32%). La principal es ECR, con 6439 (22%) del total. Las principales transnacionales destacadas por este estudio, Adecco, Manpower y Randstad emplean 4688 trabajadores (destacando la primera, con 2981) (16%).
- las autodeclaraciones de las agencias. AGEST menciona en su sitio web que los afiliados tienen como “trabajadores disponibles” a 70 mil. Asimismo, las web propias de algunas de las agencias, como la ACR, también mencionan cifras muy superiores de empleo que el registro: 27 mil, comparativamente con algo más de 5 mil.

- finalmente, de la ya mencionada ENCLA se deriva un tamaño aun superior, si se expanden los resultados muestrales: 98955 mil trabajadores.

Conceptualmente, la fuente ENCLA tiene la característica de cubrir a todo el universo de empresas, por lo que se considera que proporciona en dato más confiable. La diferencia absorbe lo mencionado por las autodeclaraciones empresarias y, también, pudiera incluir una proporción de trabajadores que actúan en el marco de empresas no registradas, para lo cual conviene recordar el descenso abrupto en el número de agencias registradas luego del 2006, al crearse el nuevo régimen regulatorio. La diferencia es de difícil explicación.

Finalmente, en relación a la primera fuente, una posible explicación sobre su bajo registro de empleo pudiera ser la hipótesis de que las agencias subdeclaran para reducir el gasto ocasionado por el deposito que fija la ley, el cual es proporcional al número de trabajadores.

Características socioeconómicas. La inmensa mayoría de los trabajadores transitorios tienen una calificación educacional baja o media, desempeñándose en labores denominadas “de operarios”, en servicios de aseo, de reposición de mercaderías, empaques y etiquetados, atención a eventos, etc. En el último tiempo ha ido creciendo el número de trabajadores y trabajadoras de mayor formación técnica y profesional, de acuerdo a la demanda del mercado y al objetivo de las empresas de cubrir una mayor oferta de servicios. Dependiendo de las actividades habrá un mayor número de mujeres o de hombres, pero las empresas y los trabajadores estiman que en la práctica existe una equiparidad entre ambos sexos. La composición etaria de estos trabajadores es predominantemente de personas jóvenes y menores de 40 años. Entre los trabajadores de estas empresas en actividades de outsourcing

se puede encontrar personas con hasta 10 o 12 años de labores continuas en la empresa.

Todos los trabajadores cuentan con un contrato de trabajo, lo cual les da acceso pleno a la protección social mientras éste dure, incluidas las indemnizaciones legales. El suministro de trabajadores, dependiendo de la causal, tiene un máximo de 180 días, pero una gran cantidad de sus contratos pueden ser por días, semanas y a tiempo parcial, creando en ellos una inestabilidad laboral permanente. Sus contratos tienen la característica de contrato por tiempo definido, con un gran porcentaje por obra y faena. Se ha generalizado el uso de servicios transitorios para nuevos trabajadores que pasan su periodo de prueba en las empresas (hasta 3 meses) antes de ser contratados definitivamente. También se usan en los contratos de aprendices.

Para los trabajadores transitorios en empresas de retail y call centers, que es donde nuestros informantes indican que se produce la mayor concentración, hemos podido detectar, por relato de los dirigentes sindicales, sus condiciones de trabajo. Lo primero que salta a la vista es la relación triangular de mando que se produce entre estos trabajadores, su empresa y la empresa usuaria, y en algunos casos con un cuarto componente como son las marcas para las cuales han sido puestos a disposición en el retail. Además:

- en muchos casos no cuentan con la posibilidad de acceso a casinos, baños, casilleros y otros espacios que son usados por los trabajadores directos de la empresa usuaria.
- no cuentan tampoco con ropa de trabajo adecuada, de calidad y en cantidad suficiente como la que obtienen por derecho los trabajadores directos.

- la “ley de la silla” (regulada en el Código de Trabajo, art. 193), que obliga al empleador a mantener el número suficiente de asientos o sillas a disposición de los dependientes o trabajadores, para hacer descansos durante el transcurso de la jornada, no se cumple para trabajadores transitorios denuncian los dirigentes sindicales.
- las jornadas de trabajo, si bien han sido pactadas como de 8 horas, en muchos casos por esta doble o triple dependencia de mando se ven prolongadas a tiempos mayores sin el reconocimiento de horas extraordinarias.
- la lejanía de los centros de trabajo y sus viviendas, prolongan en exceso el tiempo de traslado, sin recibir ningún apoyo en algún tipo de transporte especial a cargo de la empresa usuaria, afectando su tiempo de descanso y permanencia en el hogar.
- en el caso de accidentes de trabajo, no cuentan con la debida atención, por un vacío y en algunos casos diferencias entre esas empresas, a pesar de que por ley la primera responsable es la empresa usuaria.
- en general, las capacitaciones de los trabajadores transitorios son breves y solo consisten en una inducción al trabajo a realizar.

En el capítulo de salarios:

- el INE señala que los salarios de los trabajadores con contrato definido en el país es de un 60% inferior a los que tienen contrato indefinido, mientras los que trabajan por obra y faena tienen un salario menor en un 30% que la media nacional. En estas dos categorías, contrato definido y por obra y faena, es donde se ubican los trabajadores transitorios.
- para los dirigentes entrevistados, la media salarial está entre \$250-300 mil (526-632 dólares), lo que equivale a un

58% y 70% respectivamente del salario medio nacional (427130 mensual, 899 dólares).

- los salarios tienen una composición mixta, con un sueldo base y otro variable de acuerdo a metas de productividad. El sueldo base corresponde por ley que sea similar o superior al salario mínimo, o fracción correspondiente en el caso de trabajadores part-time, cuestión que es respetada en los casos examinados en esta investigación. Las empresas usuarias son quienes fijan los salarios variables y las metas para poder alcanzar los incentivos de productividad. Algunas de estas empresas hacen uso también de descuentos salariales cuando estas metas no se cumplen, informan los dirigentes sindicales.

La mayoría de los dirigentes entrevistados indica no tener mayor relación con los comités paritarios, aunque las empresas registran su existencia.

III. Regulación

En 2006 fue aprobada la Ley 20123, que regula el trabajo en régimen de subcontratación y de servicios transitorios, que introduce normas para la regulación del funcionamiento de las empresas contratistas y de servicios transitorios y la relación que establecen con las empresas mandantes y los derechos a que están afectos sus trabajadores. Esta Ley ha buscado estandarizar los procedimientos, disminuyendo conflictos laborales, tasas de accidentabilidad y garantizando derechos previsionales y de protección social a quienes trabajan en estas modalidades. Dado que ya existía una regulación para la subcontratación, la novedad de la ley ha sido la cobertura de las empresas de suministro. De todas formas, el cambio para la primera vía de tercerización también ha sido importante, al introducir la responsabilidad de la empresa mandante, que

pasa de subsidiaria a solidaria, y también queda obligada a establecer un control riguroso del cumplimiento de las normativas y obligaciones laborales, y las empresas contratistas obligadas a informar en cada caso a la mandataria.

Los principales contenidos de la ley para las EST son:

- queda expresamente prohibido el suministro permanente, a diferencia de la subcontratación, donde la empresa mandante o usuaria tiene responsabilidad solidaria en relación a los trabajadores subcontratados, en el caso de los servicios transitorios la empresa usuaria tiene sólo responsabilidad subsidiaria.
- las EST están obligadas a ingresar al registro público, fijando su objeto social y delimitando su individualidad como un sujeto de derecho independiente desde el punto de vista económico y jurídico de las empresas a quienes presta servicios. La empresa está obligada a desarrollar sus labores bajo una razón social con giro único.
- se definen y delimitan las responsabilidades de la empresa usuaria, que sin ostentar calidad formal de empleador funciona como tal, al recibir los servicios de trabajadores transitorios, controlando forma, tiempo y lugar de su implementación, ejerciendo labores directivas. De esta forma, la actividad crea un vínculo laboral entre trabajador y empresa usuaria como contrapartes, aunque no sea propiamente su empleador y no asuma todas las responsabilidades de una relación de trabajo típica. La relación que se genera da lugar a una serie de derechos y obligaciones recíprocas en el marco de la particularidad de la forma, tiempo y lugar en que se prestan los servicios.
- la puesta a disposición de trabajadores de servicios transitorios a una usuaria por una empresa de servicios transitorios deberá constar por escrito en un nuevo

contrato de trabajo, denominado trabajo de servicios transitorios, que deberá indicar la causal invocada para la contratación de servicios transitorios, los puestos de trabajo para los cuales se realiza, la duración de la misma y el precio convenido. Se define como: “una convención en virtud de la cual un trabajador y una empresa de servicios transitorios se obligan recíprocamente, aquél a ejecutar labores específicas para una usuaria de dicha empresa, y ésta a pagar la remuneración determinada por el tiempo convenido.”

- se establece la posibilidad de celebrar contrato de puesta a disposición de trabajadores de servicios transitorios cuando en la usuaria se dé alguna de las circunstancias siguientes:
 - a) suspensión del contrato de trabajo o de la obligación de prestar servicios, según corresponda, de uno o más trabajadores por licencias médicas, descansos de maternidad o feriados; b) eventos extraordinarios, tales como la organización de congresos, conferencias, ferias, exposiciones u otros de similar naturaleza.

- proyectos nuevos y específicos de la usuaria, tales como la construcción de nuevas instalaciones, la ampliación de las ya existentes o expansión a nuevos mercados; d) período de inicio de actividades en empresas nuevas; e) aumentos ocasionales, sean o no periódicos, o extraordinarios de actividad en una determinada sección, faena o establecimiento de la usuaria; f) trabajos urgentes, precisos e impostergables que requieran una ejecución inmediata, tales como reparaciones en las instalaciones y servicios de la usuaria.

- nada impide jurídicamente que un mismo trabajador transitorio sea cedido varias veces a una misma empresa

usuaria, siempre que efectivamente concorra en cada una de esas ocasiones alguna de las causales previstas.

- lo que se prohíbe es que esa cesión sea permanente. Y para evitar la cesión permanente, garantizando su transitoriedad, es necesaria que cada una de dichas cesiones sea justificada por la existencia real y efectiva de una de las causales previstas explícitamente por la ley. De otra parte, la ley establece los plazos del contrato de puesta a disposición de trabajadores de servicios transitorios. Si se trata de un reemplazo, durará la ausencia del trabajador titular. Para eventos extraordinarios fija un tiempo máximo de 90 días. Para inicio de de proyectos nuevos e inicio de actividades en empresas nuevas se establece un máximo de 180 días, renovables si se subsisten las circunstancias de su celebración. Para los aumentos ocasionales de actividad se fija un plazo máximo de 90 días. En el caso de trabajos urgentes, la ley no fija plazo máximo de la duración del servicio transitorio.
- particularmente, no es posible la puesta a disposición de trabajadores de servicios transitorios en los siguientes casos: para realizar tareas en las cuales se tenga la facultad de representar a la usuaria, tales como los gerentes, subgerentes, agentes o apoderados; para reemplazar a trabajadores que han declarado la huelga legal en el respectivo proceso de negociación colectiva; para ceder trabajadores a otras empresas de servicios transitorios.
- .las EST están obligadas, como requisito de funcionamiento en el suministro de trabajadores, a establecer un fondo de garantía destinado preferentemente a responder, en lo sucesivo, por las obligaciones legales y contractuales de la

empresa con sus trabajadores transitorios. Dicha garantía corresponde a un monto en dinero por cada empresa y por cada trabajador suministrado, establecido mediante una boleta de garantía u otro instrumento de similar liquidez a nombre de la Dirección del Trabajo.

- en cuanto a la negociación colectiva, se establece: “(...) sin perjuicio del procedimiento de negociación colectiva reglada, en cualquier momento y sin restricciones de ninguna naturaleza, podrán iniciarse entre uno o más empleadores y una o más organizaciones sindicales, negociaciones directas y sin sujeción a normas de procedimiento para convenir condiciones comunes de trabajo y remuneraciones, por un tiempo determinado. Los sindicatos de trabajadores transitorios o eventuales podrán pactar con uno o más empleadores, condiciones comunes de trabajo y remuneraciones para determinadas obras o faenas transitorias o de temporada.”

Con relación al C181, la legislación actual presenta similitudes y diferencias:

- no regula las llamadas agencias de empleo definidas como aquellas cuyos servicios están destinados a “vincular ofertas y demandas de empleo”. Estas labores son desarrolladas por iniciativas privadas, que cobran por dicho servicio a oferentes o demandantes, y también por organismos públicos como es el caso de los municipios, que cuentan en su estructura con las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral (OMIL), que como otros organismos públicos hacen dicha labor en función de su misión y no cobran por él.
- la ley no menciona los derechos de los trabajadores con el detalle del Convenio, aunque garantiza lo establecido en él

bajo la mención de obligatoriedad del cumplimiento con la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo.

- en lo referido a la negociación colectiva, la legislación chilena no reconoce este derecho a trabajadores de las características de los servicios transitorios, al no contar con un contrato permanente ni cumplir con el requisito básico de permanencia en una empresa como lo establece la Ley, quedando el reconocimiento de dicho derecho a la voluntad de las empresas.
- la recomendación que hace el C181, referida a la consulta que se debe sostener con las principales organizaciones representativas de trabajadores y empresarios, en el caso chileno se produjo al momento del envío y la aprobación de la Ley 20.123. Con posterioridad no se han incorporado nuevas reformas a la Ley que ameriten dichas consultas, ni tampoco existe una instancia permanente de consulta en torno a esta temática con las principales organizaciones de trabajadores y empresarios.

IV. Organizaciones empresariales y su perspectiva

La organización empresarial representativa de quienes se dedican a los servicios transitorios es la Asociación Gremial de Empresas de Administración y Externalización de Recursos Humanos (AGEST), que reúne y representa a las empresas prestadoras de servicios en Recursos Humanos, tanto de personal transitorio como servicios de outsourcing. AGEST reúne a un total de 17 empresas nacionales e internacionales que representan 38% de la actividad del sector, con una

cartera que sobrepasa las 1200 empresas. Además de las tres multinacionales principales (ADECCO, Randstad, Manpower), están afiliadas ECR Group, Grupo Empresas Andes, Empresas Cosenza, Cygnus, Grupo Cosmos, Help Bank, HK Human Capital, HumanNet, Incosec, Link SA, Perspectiva, SSI, Team Work y Xinergía. AGEST está afiliada a la CIETT mundial y a la latinoamericana.

Declara como su Misión “Ser la entidad que representa y reúne a las mejores empresas prestadoras de servicios en Recursos Humanos, al amparo de la ley N° 20.123.” así como asumir la responsabilidad de relacionar a sus asociados con organismos gubernamentales, legislativos, gremios empresariales y sindicales, con el objetivo del fomento, desarrollo, difusión y auspicio de la actividad, además de realizar las gestiones por condiciones más equitativas en el desempeño de la actividad y estudiar soluciones a los diversos problemas que afectan a la Industria.

Declara como su objetivo gremial “(...) promover el desarrollo, racionalización y protección de las actividades propias de las empresas afiliadas, regidas por la ley N° 20.123, la coordinación de las empresas socias en la planificación y ejecución de sus actividades comunes, así como la representación y defensa de sus intereses generales.”

En su Declaración de Ética a nombre de sus representadas expresa el compromiso de desempeñar todas las actividades en el marco de “(...) una sana y leal competencia, respetando y manteniendo las buenas prácticas en su relación gremial y comercial.” Adhiere a los principios de la CIETT, rechazando el trabajo infantil y la discriminación, buscando ofrecer trabajo y empleos idóneos, cuyo principio es “(...) el respeto a los trabajadores, la comunidad, el medioambiente y el libre emprendimiento.” Establece claramente que sus asociadas

deberán dar pleno cumplimiento a la normativa creada por la Ley 20123, que insta los términos legales para la subcontratación y servicios transitorios, además de asumir las obligaciones laborales, previsionales, y de seguridad social, especialmente las contenidas en la Ley 16744, que implanta Normas Sobre Accidentes Del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

La asociación gremial en el trabajo con sus asociados tiene estructuradas cinco mesas de trabajo: estadísticas, laboral, seguridad laboral, comunicaciones, retail.

AGEST reconoce que la Ley 20123, si bien causó alguna incertidumbre en el momento de su tramitación, les ha significado un aporte en el ordenamiento del sector. No tienen propuestas de reformas a la Ley, pero sin embargo señalan que hay algunos temas que necesitan ser revisados, como precisar las responsabilidades de la mandante y la usuaria en el ámbito del registro de accidentabilidad en el suministro de trabajadores. También aspiran a que se pudieran extender algunos plazos de suministro de trabajadores jóvenes, por el tiempo que se emplea en su inducción. En relación a la misma Ley, un actor relevante como es el gerente general de Adecco destacó en declaraciones públicas que la Ley es el marco para medir la seriedad de la empresa con la cual se contratan los servicios transitorios, con lo que refleja la conformidad general de las empresas que consideran que la regulación le dio un orden al sector, y garantía de los actores que actúan en él.

Las empresas que prestan servicios externalizados plantean como aspiración que las empresas en general solo debieran asegurar el “core bussines” (núcleo del negocio) y el resto debe ser externalizado. Por tanto, se puede inferir que dichas empresas seguirán ampliando su oferta para abarcar el máximo de funciones en la producción y en los servicios. Según fuentes

empresariales, en Chile hoy el 20% de las funciones se externalizan y aspiran a llegar idealmente al 40%.

V. Organización sindical y negociación colectiva

Para construir la información de este capítulo hemos recurrido a entrevistas directas con empresas (AGEST y Randstad) y algunos sindicatos del trabajo subcontratado. Consultamos también a la Dirección del Trabajo, respecto del número de sindicatos asociados a las tres empresas especificadas en los TDR de este trabajo. En particular, se nos entregaron nóminas de sindicatos asociados a los RUT de esas empresas:

- ADECCO, registra un Sindicato de empresa y cuatro sindicatos interempresas.
- Randstad, registra dos sindicatos de establecimiento y seis sindicatos interempresas.
- Manpower, registra un sindicato de empresa y un sindicato de establecimiento.

Por la información de los sindicatos de ECR GROUP, pudimos saber que existen en esa empresa alrededor de 12 sindicatos, sin que ellos tengan coordinación con ellos ni mayores informaciones.

Los sindicatos interempresa que son los que priman en la nómina entregada por la Dirección del Trabajo no cuentan, como ya se ha señalado, con el derecho garantizado de la negociación colectiva. Por ello, centran su labor en la formación de trabajadores y la difusión de derechos y la denuncia de malas condiciones de empleo.

Las organizaciones sindicales que logramos entrevistar fueron: Sindicato Interempresa Nacional de Trabajadores Contratistas (SINTRAC); Sindicato de Trabajadores de Perspectiva S.A.

(ECR GROUP); Sindicato de Empresa Complementos Chile S.A. (ECR GROUP).

La segunda limitación que establece la legislación chilena es que el “concepto de empresa”, está asociado a una razón social o RUT, por lo que empresa es igual a RUT o razón social. Las empresas chilenas en general y en particular en el sector de las que trabajan en outsourcing y servicios transitorios, tienen multiplicidad de RUT, con lo que limitan la posibilidad de negociar a sus trabajadores, ya que la legislación chilena establece que la negociación colectiva sólo se puede desarrollar por empresas con RUT, no estableciendo la negociación más allá de esa unidad, por grupos de empresas de un mismo dueño o negociaciones sectoriales.

En una búsqueda de diversas fuentes públicas pudimos establecer que la empresa ECR Group cuenta con 15 RUT, la empresa Randstad con 3 RUT, la empresa Adecco con 4 RUT, y la empresa Manpower con 4 RUT.

Por esta razón es que se dificulta la negociación colectiva y también la sindicalización de los trabajadores de las empresas analizadas en este informe. A la vez, los trabajadores pertenecientes a un mismo RUT se encuentran dispersos en distintos establecimientos a lo largo del país, lo que dificulta aún más su organización y negociación. Por ello aparece esta figura del “sindicato de establecimiento”, que busca establecer negociación colectiva para el grupo de trabajadores que se desempeñan en un determinado local.

Los sindicatos buscan asociarse a alguno de los RUT de las empresas para lograr hacer una negociación en forma y varios lo han conseguido, como algunos de nuestros entrevistados. La opinión de estos dirigentes es que las negociaciones son complejas por la actitud de las empresas que no la facilitan.

Algunos de estos sindicatos han llegado al conflicto, y han vivido en carne propia otra de las limitantes de la legislación chilena que permite el reemplazo de los trabajadores en huelga. Estos reemplazos se han producido con trabajadores transitorios como afirma el Sindicato de Empresas Complementos Chile S.A., cuestión que está prohibida por ley en los casos de empresas en huelga, pero que la empresa lo hizo incorporando a los trabajadores transitorios días antes que se declarara el conflicto.

Los dirigentes de todos los sindicatos entrevistados declaran que no reciben facilidades de las empresas para acceder a los distintos establecimientos donde se desempeñan los trabajadores, dificultando así el desarrollo de la actividad sindical.

VI. Consideraciones estratégicas

En el plano organizativo, desde las centrales y federaciones, a diferencia del trabajo subcontratado, para el cual existen organizaciones especializadas, no existe una estrategia explícita hacia los trabajadores transitorios, aunque manifiestan la intención de acoger sus demandas. La estrategia sindical para los subcontratados puede ser aplicable a los trabajadores de EST, en la medida que apunta a extender la organización sindical al conjunto de los trabajadores, para conseguir establecer una relación más equilibrada con las empresas y hacer exigibles sus derechos. Esta estrategia apunta esencialmente a los trabajadores directos de las empresas de subcontratación.

En las entrevistas, se encontró una tendencia de los dirigentes a considerar que los trabajadores transitorios no tienen derechos, lo cual es inexacto ya que la ley reconoce la sindicalización a todas las categorías de trabajadores. En donde no tienen un derecho exigible, por no contar con un contrato

permanente, es en la negociación colectiva ya que dependen de la voluntad de las empresas de aceptar una negociación.

La estrategia principal de todas las centrales sindicales y el movimiento sindical chileno, en general es un nuevo código del trabajo que acoja la gran diversidad de trabajadores que se presentan hoy en la realidad del país, particularmente eliminar el “multirut” como impedimento de negociaciones por empresas y holding, y apertura de negociaciones sectoriales, por ramas y por diversas categorías de trabajadores. A ello corresponde agregar un tratamiento superior de la serie de interrogantes no resueltos por la legislación, en cuanto a que la empresa usuaria de trabajadores provistos por la EST actúa como empleador sin serlo realmente (Caamaño 2007).

Tabla 1. Servicios de subcontratación y de suministro por sectores de actividad. En porcentaje del total de empresas encuestadas. 2011.

| | Total | Subcontra Tación | Suministr o |
|------------------------------------|-------|---------------------|----------------|
| Servicios personales y sociales | 61 | 59 | 2 |
| Construcción | 57 | 56 | 1 |
| Agricultura y ganadería | 48 | 43 | 5 |
| Pesca | 46 | 41 | 5 |
| Industria | 48 | 43 | 5 |
| Otros servicios comunitarios | 37 | 36 | . |
| Transporte, almacenamiento y | 37 | 34 | 6 |

| | | | |
|----------------------|----|----|---|
| comunicaciones | | | |
| Comercio | 37 | 33 | 4 |
| Enseñanza | 32 | 29 | 3 |
| Hotel y restaurantes | 33 | 30 | 3 |

Fuente: ENCLA

Bibliografía citada

Caamaño Rojo, Eduardo, 2007: La ley de subcontratación y la tutela de los derechos fundamentales de los trabajadores de servicios transitorios. *Ius et Praxis*, Talca, v. 13, n. 2

Echeverría Tortello, Magdalena, 2001: Empresas de empleo temporario, mercado laboral y formación para el trabajo. Documento del Proyecto CEPAL/GTZ: "Políticas para mejorar la calidad, eficiencia y la relevancia del entrenamiento profesional en América Latina y el Caribe. Fase II", Santiago, 2001.

Echeverría Tortello, Magdalena et al, 2001: El otro trabajo: el suministro de personas en las empresas, Cuaderno de investigación, núm. 7, Dirección del Trabajo.

Figuroa Valenzuela, Rodrigo, 2008: Regulación de la subcontratación y el suministro de trabajadores en Chile. Alcances y perspectivas para la construcción de las relaciones laborales. *Revista Veredas* N°16, México: UAM-Xochimilco.

López, Diego, 2008: Subcontratación y conflictos laborales: Un creciente descontento en el trabajo, Centro de Relaciones

Laborales, Trabajo y Dialogo Social, Universidad Central, Santiago de Chile.

Olave Castillo, Patricia, 2010: Subcontratación laboral: el caso “perverso” de suministro de trabajadores en Chile. Dimensión económica, Instituto de Investigaciones Económicas, UNAM. Vol. 1, núm. 2, enero-abril.

Ugarte Cataldo, José Luis, 2006: Sobre relaciones laborales triangulares: La subcontratación y el suministro de trabajadores. *Ius et Praxis*, Talca, v. 12, n. 1.

Ugarte Cataldo, José Luis. “Las relaciones triangulares de trabajo y el derecho del trabajo”, disponible en https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CDwQFjAB&url=http%3A%2F%2Fdiainet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4084714.pdf&ei=nyNoUeGcNcTi4APxmoHwCQ&usq=AFQjCNEh5gvieBtC0HYvs6SAWlouGEW0Kw&sig2=DPwRhOBcnRI9_9vKdhHNPg&bvm=bv.45175338,d.dmg

Ugarte Cataldo, José Luis, 2004: “El nuevo Derecho del Trabajo”, Capítulo IV, Editorial Universitaria, Santiago.

Walker Errázuriz, Francisco y Pérez Vega, Guillermo, 2009: Derecho del Trabajo, relación de trabajo y externalización laboral en Chile a la luz de las orientaciones de la OIT. Ediciones Copygraph. Santiago.