

Recursos de poder en el Sindicato de Trabajadores de Starbucks en Chile

Felipe Labra

Resumen

La participación de los jóvenes en organizaciones sindicales en Chile es muy baja, solo el 3% declara participar en uno. “El sindicato es un asunto de viejos” o “las demandas juveniles no son escuchadas por los sindicatos” son argumentos permanentes. Sin embargo en el año 2009 un grupo de trabajadores jóvenes de la cafetería multinacional Starbucks, sin experiencia sindical alguna, pero con la creencia en la organización como medio para disputar poder, además de romper el estigma del sindicato como una organización “de viejos” donde ellos no tienen espacio, negoció y consiguió un contrato colectivo inédito con una empresa que además posee una práctica abiertamente antisindical. Valiéndose de herramientas novedosas, como el uso de redes sociales, de estatutos no-tradicionales y de instrumentos internacionales, se convirtieron en un hito para el mundo laboral, tanto en Chile como en el extranjero. Pero además de su logro sindical, la irrupción de este sindicato en particular abrió un debate (aún teórico), sobre el sindicalismo y la tradición sindical, y cómo ésta se enfrenta a nuevos espacios de negociación, con la visión de los sindicalistas de Starbucks Chile, en cuanto a su edad, sus intereses y sus necesidades. Ese debate hace difícil compararlos en estrategias y acciones con otros sindicatos, pero tomando en cuenta los objetivos que perseguían, consiguieron resultados similares. Este uso mezclado de recursos tradicionales con prácticas novedosas, propias de la juventud es un pre-concepto base del estudio.

Datos del autor

Felipe Labra es egresado de Antropología Sociocultural de la Universidad Austral de Chile, dónde se focalizan investigaciones en relación al transito urbano-rural. Desde 2014, se ha desarrollado laboralmente en investigaciones y actividades de fortalecimiento al trabajo de sindicatos por mandato de la Central Unitaria de Trabajadores de Chile (CUT), a través del desarrollo de proyectos para dirigentes sindicales jóvenes, escuelas de formación sindical, coordinación de foros y mesas de trabajo de Diálogo Social entre otros con trabajadores informales, ramas de producción y empleadores. Además ha ejecutado proyectos de protección social, con fondos estatales a través de diferentes ministerios. Desde 2015 ha participado freelance en actividades de FES, a través de proyectos con jóvenes sindicalistas y en el proyecto “Transformando” el cual entrega herramientas de formación política”

Introducción

Chile al igual que toda la región, ha experimentado alzas en la participación laboral de los jóvenes, sin embargo aún posee un nivel de desempleo juvenil cercano al 48% (INJUV 2012). Este panorama propicia la empleabilidad en trabajos con condiciones laborales mal remuneradas, sin contratos formales, sin capacidad de negociación y sin capacidad de influir en el cambio de estas condiciones, en resumen: trabajos precarios. Reducir la precariedad laboral y estabilizar las actuales condiciones en las fuentes de trabajo constituyen desafíos inalcanzables para los países sudamericanos, más aún cuando las empresas que emplean a estos jóvenes poseen como común denominador, prácticas abiertamente antisindicales. De esta condición de precariedad laboral se aprovechan por ejemplo multinacionales de comida rápida, consecuencia de ello es la casi inexistente participación de jóvenes en sindicatos al interior de ellas.

En otros casos donde trabajadores¹ jóvenes poseen condiciones contractuales y gozan del derecho a participar sindicalmente, se ven enfrentados a una segunda dificultad: restricciones al presentar demandas específicas con sus características etarias, sociales y necesidades particulares.

Una última restricción proviene del ámbito legislativo, particularmente el chileno no favorece la constitución de sindicatos y establece fuertes restricciones en materias de qué negociar, siendo un freno a posibles voluntades de organización.²

En contexto, Chile desde 1973 con el inicio de la dictadura cívico-militar de Pinochet y su carácter desarticulador de organizaciones sociales, el sindicalismo pasó de una tasa de sindicalización de 33 por ciento nacional a casi nada debido a las restricciones de reunión y organización. Este periodo de forzada inexistencia sindical perduró por 5 años mientras se preparaba un nuevo modelo de relaciones laborales impuesto en 1978 denominado Plan Laboral, el cual incluyó una nueva organización para los sindicatos, la cual delimitó las materias de negociación, además modificó el sistema de protección y seguridad laboral y el sistema de pensiones. Con la nueva legislación vino un proceso extendido por 10 años hasta el plebiscito en 1988 denominado como “reinención sindical” (Ulloa 2013) (Vejar 2014) el cual se caracterizó por la necesidad de reunificar a la Central de Trabajadores y por la urgencia de reinventar a las organizaciones sindicales en función de las limitadas herramientas con las que contaban, entre ellas competir internamente con grupos de negociación exclusivamente económica y los contratos limitados sólo a nivel de empresa – prohibiendo negociación por rama o con más de una empresa-. Ya en 1990 con el retorno a la democracia, los gobiernos de la “Concertación” (bloque político de centro izquierda que mantuvo la presidencia hasta 2010), el trabajo sindical pasará por una fase de “contención” debido a la forma de enfrentar la relación empleador-sindicato. Al respecto Ulloa señala “A

1 El uso de la palabra *trabajador* no hace referencia solo al género masculino. Se utilizará indistintamente como concepto para definir a hombres y mujeres que se desempeñan en una labor con retribución económica.

2 En Chile sólo el 8,9% de las empresas poseen al menos un sindicato, con una tasa de sindicalización nacional de 13% (ENCLA, 2014)

3 En 1988 se votó contra la continuidad del régimen de Pinochet, votación que marcó el fin de la dictadura.

nivel del gobierno la aceptación del modelo económico neoliberal otorga al Estado un papel regulador y de separación con el antiguo sindicalismo. El Estado chileno actual, lo mismo que los empresarios más progresistas, necesitan sindicatos más tecnificados, menos ideológicos, más capacitados y susceptibles de insertarse como agentes productivos en el juego del mercado. Un cuarto escenario corresponde a la propia deconstrucción actual del máximo posible que alcanzó el modelo laboral impuesto por la dictadura.” (Ulloa 2003: 17)

Desde ese escenario hasta ahora, las propuestas que ha tenido el mundo sindical para ampliar la cobertura de la negociación a nuevos espacios (como interempresa o ramales) se ha visto enfrentado con escenarios laborales no favorables y un modelo profundamente neoliberal. La flexibilidad laboral, la subcontratación, la externalización de funciones, el aumento de los trabajadores cuenta-propia o micro-emprendedores, y los trabajadores por honorarios, trabajadores con contrato temporal o con contratos de aprendizaje (casi todos sin derecho a negociar) no han encontrado en la organización sindical (de hecho o de derecho) un espacio de representación, lo cual terminó generando una baja participación, una desacreditación al rol sindical y crisis internas en el movimiento.

Todo este panorama adverso va a ser sorprendido por los trabajadores de la cafetería Starbucks. Primero porque en el complejo escenario laboral de los jóvenes chilenos, ellos se enfrentan (exitosamente) a una constante práctica antisindical y paternalismo empresarial de una compañía que había logrado reducir y controlar intentos sindicales en distintas partes del mundo. Segundo, porque para conseguir el objetivo anterior, lograron convencer a un sector al cual el sindicato no representa[ba]. Y tercero, porque incorporaran actividades y métodos que combinan una práctica “tradicional” de las organizaciones posteriores al Plan Laboral de 1978, pero con propuestas innovadoras y recursos novedosos para el contexto chileno, valiéndose de herramientas tecnológicas e instrumentos internacionales, entre otros.

Starbucks: café, muffins y antisindicalismo

Starbucks es una cafetería fundada en 1971 en Estados Unidos consolidada a nivel mundial con una red de 22,500 tiendas en 70 países.⁴ Pero más allá de la venta de café, Starbucks ha consolidado una relación con sus clientes, basándose específicamente en satisfacer ciertas demandas relacionadas a las características etarias y socio-económicas de ellos

En el caso chileno, el perfil de cliente/a es el sector joven menor a 30 años de edad, trabajadores/as de servicios y comercio, principalmente mujeres.⁵ También forman un grupo muy importante los estudiantes universitarios/as, quienes representan el principal foco de

4 “Starbucks Company Profile” disponible en <https://www.starbucks.com/about-us/company-information/starbucks-company-profile>, revisado el 15 de febrero 2017

5 Esta afirmación está hecha a través de una caracterización conversada con los dirigentes entrevistados, más la permanente observación del público los días que se realizaron las entrevistas en las tiendas de Santiago durante el periodo Junio-Agosto 2016. También se exploró las redes sociales (Facebook y Twitter) que posee la compañía filial chilena. Ninguna constituye una cifra oficial por parte de la compañía.

promoción, por ejemplo, a través de la apertura de tiendas en universidades privadas de la capital. En esta caracterización -construida a través de las conversaciones con los entrevistados- se observa a un cliente en particular con motivaciones especiales en cuanto al consumo. Motivaciones que generan una “identidad de cliente Starbucks”. En una entrevista, se señaló por ejemplo a una estudiante que declaró ingresar a una universidad por sobre otra, ya que está contaba en el campus con una tienda de Starbucks (comentario recogido por la tesorera del sindicato en la tienda dentro de una universidad privada ubicada en el sector de mayor ingreso económico de Santiago, capital del país).

Para el caso del cliente, este tipo de consumo lo defino como un estatus social por consumo. Este estatus genera una forma de relación especial entre los clientes y los trabajadores. Esta relación fue particularmente significativa cuando la organización definió estrategias a seguir durante las negociaciones.

Para el cliente, la experiencia de la cultura Starbucks se cimenta por ejemplo con la declaración de “consumo responsable”, que tiene la empresa, en la cual se presenta una “ética comercial”, que incluye responsabilidad medioambiental, desarrollo sustentable, inclusión, y apoyo a programas de fair trade.⁶

Las ideas y el espíritu de Starbucks, simultáneamente van acompañadas por un fuerte trabajo de comunicación tanto en tiendas, entre los trabajadores y entre los clientes. El uso de redes sociales (plataforma de mayor promoción de la cafetería) sirve para observar la magnitud de la difusión, por ejemplo para el caso chileno su fan page de Facebook tiene más de 600.000 seguidores.⁷

Sin embargo, será la incorporación de trabajadores jóvenes -mayoritariamente estudiantes de educación superior-, la que le da fama mundial a la cafetería, la cual inclusive ha sido listada entre las “mejores empresas para trabajar” en Canadá 2015, México 2009/2010.⁸ Entre las variables para ese logro se considera al equipo de trabajo comprometido con la compañía y a una compañía que responde a ese compromiso. En ese espíritu a los trabajadores se les llama “partners”, se les inculca la cultura Starbucks, se les concede un espacio laboral familiar sin jerarquías, con igualdad de condiciones, posibilidades y oportunidades.⁹

6 En su sitio web, se declara la incorporación del 80% de café obtenidos desde productores en condiciones de comercio justo y señalando en sus páginas web -versión chilena e internacional- la intención de alcanzar un 100% de compra en condiciones sustentables a través de su programa de certificación C.A.F.E. (Coffee And Farmer Equity). Este mismo comentario se observó en conversaciones con los entrevistados.

7 <https://www.facebook.com/StarbucksChile/?fref=ts> revisada el 15 de febrero de 2017.

8 Disponible en www.greatplacetowork.net/best-companies/search-best-workplaces.

9 El apelativo “partner” u otro similar que oculte la relación empleador-trabajadores no es propio de la cafetería. *Mc Donalds*, *Telepizza*, *Burger King*, y en general las denominadas “happy companies” los utilizan para referirse quienes allí trabajan, particularmente este listado no es casualidad, todas se emplean a jóvenes.

Los partners¹⁰ de Starbucks

**Voluntariamente, se utiliza el concepto de partner en toda circunstancia para señalar a los trabajadores afiliados al sindicato. Esta decisión es por la utilización que realiza en mismo sindicato al apropiarse de los símbolos identitarios de la compañía en las estrategias sindicales descritas, así como en la afiliación a la organización de trabajadores.*

La edad promedio de los “partners” es de aproximadamente 23 años, el tiempo de permanencia en Starbucks normalmente no supera los 18 meses. Para casi todos, esta es su primera experiencia laboral formal. Muchos estudian en universidades o centros de formación profesional, hay levemente más mujeres que hombres, algunas de ellas son madres.¹¹ Otro sujeto empleado por la cafetería -aunque marginal y no incluidos en este estudio- son personas en situación de discapacidad.¹² El trabajo se desarrolla en modalidad de turnos, con contratos de 20, 30 o 45 horas semanales. La remuneración es aproximadamente de \$1.500 CLP neto (USD 2,3) por hora (cifra correspondiente a 2016, mientras se desarrolló la investigación).¹³

Señalar que muchos son estudiantes universitarios es necesario. No sólo para ratificar la imagen que proyecta la compañía mundialmente, sino porque en Chile, estudiar en la universidad es complejo. En el país el 7,9% de los jóvenes trabajan para pagar gastos de estudios superiores (INJUV 2015). Esta elevada cifra surge de la ausencia total de educación superior gratuita, siendo una alternativa, el endeudamiento con bancos a través de créditos con garantía de cumplimiento estatal. Dadas las proyecciones de endeudamiento, muchos jóvenes optan por trabajar para no utilizar este “beneficio”.

Esta resumida caracterización, permite definir a los partners y ubicarles en relación al escenario laboral chileno. Pero más aún, permite una primera aclaración sobre la motivación, voluntad y actitud al momento de desarrollar una organización sindical, considerando el tiempo destinado, los posibles beneficios a conseguir, y teniendo en cuenta las prácticas antisindicales de la compañía.

11 Caracterización realizada junto a los entrevistados.

12 Starbucks ha apoyado el programa de inclusión para personas en situación de discapacidad, sin embargo -por antecedentes recogidos desde los sindicalistas- la empresa les niega contractualmente el derecho de afiliación al sindicato, situación que ha sido denunciada a los organismos competentes.

13 El salario mínimo mensual en Chile es de 257.000 CLP (400 USD) aproximadamente 1.430 CLP/hora. (2,2 USD). (noviembre 2016)

Starbucks y los sindicatos

La presentación de una empresa socialmente responsable, puerta de acceso para jóvenes a un mercado laboral limitado, reconocida entre los clientes por las condiciones más allá de la venta de café, happy company con partners, sugiere preguntar ¿cuál es el rol de un sindicato? y como consiguiente ¿cuáles son sus márgenes y las capacidades de acción? y sobre esto último, las posibilidades de éxito.

Howard Schultz, CEO de Starbucks señaló que “aunque en Starbucks respetamos la libertad de nuestros partners, creemos firmemente que nuestro ambiente de trabajo, sumado a nuestra sorprendente compensación y beneficios, hacen que los sindicatos sean innecesarios en Starbucks. Respetamos el derecho de nuestros partners a organizarse, pero creemos que no lo deberían encontrar necesario, debido a nuestro ambiente pro-partner”.¹⁴

Los problemas o las situaciones que generan conflicto entre miembros de la cafetería existen. Cuando éstas ocurren se recurre al diálogo a través de la postura de puertas abiertas que plantea la compañía. Puertas abiertas con partners, no con el sindicato.

En Norteamérica -Estados Unidos y Canadá-, desde los años 90, algunos baristas (trabajadores multifuncionales encargados de todos los roles en las tiendas -desde atención de público, preparación de café, cobro del servicio, limpieza de salones de comida y aseo de baños y maquinarias-) unificaron demandas a través de intentos de organización -ya que en la mayoría de los casos no alcanzaron a constituirse como sindicatos-, tratando de mejorar condiciones laborales en las tiendas, sin embargo estas fueron constantemente coartadas a través del hostigamiento y la utilización de recursos legales para desarmar a las organizaciones.¹⁵

La política de las puertas abiertas se constituye como una práctica permanente para reducir cualquier intento sindical, sin embargo cuando los trabajadores persistieron en la creación de sindicatos, la cafetería optó directamente por una práctica sistemática y observable: contención mediática de la organización de trabajadores, contención mediática de los problemas al interior de los locales que convocaron a los partners, incorporación de nuevos trabajadores en reemplazo de los posibles sindicalistas, entrega de beneficios a trabajadores no pertenecientes a las posibles organizaciones, restricciones en ascensos y promociones internas, y en el caso de conseguir formación de sindicatos, aumento de trabajadores para limitar los quórums necesarios en posibles paralizaciones, además de hacer campañas entre los “no sindicalizados” para demostrar lo “negativo e innecesario” que tiene el ser parte de una organización de trabajadores.

14 Disponible en <https://news.starbucks.com/news/starbucks-statement-regarding-our-partners-and-union-representation>.

15 Es posible encontrar estas prácticas antisindicales de Starbucks en 1996 Columbia Británica (Canadá), 2004 en Nueva York y Washington, 2006 en Nueva York, 2007 en Michigan, y 2008 en Minneapolis (EE.UU.)

Esta práctica recurrente de la empresa, ha sido señalada y castigada en más de una oportunidad por tribunales competentes en la materia tanto en EE.UU., Canadá, así como también en Chile.¹⁶

Starbucks en Chile y la historia del Sindicato de Trabajadores de Starbucks Chile

Desde su llegada en 2003 hasta 2009, Starbucks creció de tener una tienda en Santiago a cuarenta en tres ciudades distintas-actualmente en 2017 hay más de ciento veinte en varias regiones del país-. En ese periodo, el progresivo aumento de locales trajo consigo algunos problemas de origen higiénico, siendo en 2009 el caso más extremo donde la tienda matriz ubicada en el barrio comercial más exclusivo del país, sufrió una plaga de ratones que motivó a un grupo de trabajadores, después de seguir el protocolo establecido por el reglamento interno, a amenazar con una denuncia ante el organismo regulador en materias de derechos laborales del país, la Dirección del Trabajo (DT).¹⁷ Denuncia que finalmente no se concretó por recomendaciones externas, dada la posibilidad de una posible organización sindical.

Esta crisis con los ratones, fue el factor determinante para la constitución del sindicato. Tras esa amenaza, y pese a haber seguido el espíritu de no confrontación y la no externalización de problemas internos, a los trabajadores que presentaron la queja ante la gerencia, se les impidió la promoción de cargos o se les despidió, generando el malestar entre los demás trabajadores.

Después de las acciones de represalia, los trabajadores-partners comenzaron a organizarse a través de correos electrónicos. Utilizando el acceso a correos institucionales, convocaron a reuniones “lúdicas” en espacios fuera de las tiendas (actividades consideradas dentro de la naturaleza en la cultura Starbucks), como por ejemplo con el “asunto/subject: Fiestas Starbucks” las cuales convocaban a reuniones preparatorias para conversar sobre la constitución del sindicato. Estas misivas fueron haciendo un trabajo de sumar aliados y confianzas, todo siempre con discreción. Paralelamente, a través de comisiones surgidas en estas “fiestas Starbucks” realizaron búsqueda de leyes, generación de alianzas y otros que permitieran la constitución de un sindicato.

La separación del trabajo a través de comisiones, se favoreció fuertemente del perfil de los partners-estudiantes universitarios, quienes estudiaban carreras como derecho, periodismo, historia, entre otras, lo cual favoreció la comprensión del margen de acción sindical, y las

16 Fuentes de noticias: http://www.dt.gob.cl/1601/articles-94445_recurso_14.pdf / http://www.dt.gob.cl/1601/articles-94445_recurso_15.pdf / <http://www.nytimes.com/2008/12/24/nyregion/24starbucks.html> <http://www.dt.gob.cl/prensa/1618/w3-article-102887.html> / <http://www.dt.gob.cl/prensa/1618/w3-article-100090.html> / <http://www.dt.gob.cl/prensa/1618/w3-article-100962.html>

17 La Dirección del Trabajo cuenta entre sus funciones la fiscalización bajo problemas físicos, es mediador en conflictos y negociaciones. También es el encargado de dictaminar y sentenciar prácticas antisindicales

posibles herramientas con las que contaban, junto a la generación de apoyos a través de sus redes locales y a la reinterpretación del sindicato como organización.

Todo este proceso finalizó el día 9 de abril de 2009, con la constitución del Sindicato de Trabajadores de Starbucks ante un ministro de fe,¹⁸ con un total de 15 miembros, siendo elegido como presidente, Andrés Giordano.

Su constitución provocó una reacción inmediata. Así lo refleja la actitud de la gerente de Recursos Humanos quien tras conocer la constitución del sindicato “comenzó a preguntar de todo; que por qué no habíamos agotado las instancias, por qué decidimos llegar a un extremo como este, por qué no respetamos la cultura Starbucks” (en entrevista al presidente del sindicato, citando un correo electrónico privado entre RRHH y él). También se generó el asombro de la gerencia internacional, por no haberse anticipado a este punto, como había sido la constante en todas las filiales de América Latina y el mundo.

¿Qué permitió la constitución del sindicato?

La constitución del sindicato se explica a través de varias condiciones. La perseverancia de los dirigentes y la motivación permanente para que los partners reconozcan a la unión de trabajadores como herramienta fundamental para defender sus derechos y representarlos ante la empresa, constituye una de las más importantes. Para apoyar esto, los dirigentes circularon documentos informativos y explicativos a través de correos electrónicos a las personas de confianza los cuales poseía información específicas, o a través del blog sindical de acceso público, el cual poseía información genérica.¹⁹

Sin embargo el contexto sociopolítico fue fundamental. Muchos partners eran estudiantes universitarios y durante los años 2006-2011 participaron en las masivas movilizaciones en el país, por ejemplo el actual secretario del sindicato -y estudiante tesista de Licenciatura en Historia- fue dirigente estudiantil durante 2011. En ese periodo hubo una apertura de espacios de discusión, y las discusiones en universidades sobre el financiamiento o el sistema de pago. También sirvió de tribuna para presentar ideas sobre el mundo laboral, actual y venidero. “[En las marchas] era posible ver a compañeros que después te encontrabas en las tiendas como partners.” (Antonio Paez en entrevista, junio 2016) Estos temas transversales fueron las bases para generar confianza en la organización como una herramienta eficaz en la disputa de derechos. El haber ganado un espacio social a través de las movilizaciones, fue un incentivo para buscar derechos ahora desde el mundo laboral, con las estructuras que permite la legislación laboral (el sindicato).

No obstante, el sindicato es una experiencia nueva para los jóvenes.. Las características relacionadas a la organización universitaria están claramente definidas y la adaptación necesaria de las mismas a la práctica sindical fue evidente. Características como la libertad

¹⁸ El ministro de fe, es un representante de la Dirección del Trabajo que certifica a través de su observación, el cumplimiento de los protocolos en la oficialización de una organización, en este caso del sindicato.

¹⁹ <http://sindicatosbux.blogspot.cl/> no disponible actualmente tras ser reemplazado por <http://sindicatostarbucks.cl/demo/>

de reunión, el asambleísmo en espacios abiertos, o la promulgación pública de ideas no son actividades propias del sindicato en formación. Las primeras actividades tenían elementos típicamente estudiantiles, pero de a poco fueron acomodándose a las actividades sindicales, resultando de esa transición, dinámicas no tradicionales (al menos) del sindicalismo chileno.

Primera negociación colectiva (2011)

Pese a que la compañía inició un fuerte trabajo para detener el proceso de organización y negociación, entre ellos despedir a trabajadores supuestamente sindicalizados, o a través de conversaciones entre los gerentes de tiendas (Store Managers o SMS) y los gerentes de distrito (District Managers o DMs) con partners en cenas y eventos “pro-espíritu Starbucks”, donde se reiteraba el espíritu de puertas abiertas y lo innecesario de llegar a instancias de negociación -en una actitud abiertamente antisindical-, la organización logró constituirse y prepararse para la negociación colectiva.

Fue un logro del sindicato, realizar una ruta a través de las diferentes tiendas con el fin de conversar con los partners, explicarles la razón del sindicato y recoger impresiones sobre el proceso de negociación. De esas conversaciones resultó una solicitud de contrato colectivo que fue presentado en abril de 2011. El documento fue respaldado por la firma de 270 socios y socias afiliados durante el proceso descrito. Vale decir, que este número correspondió a más del 50% de los trabajadores de Starbucks en Chile en ese momento.

La propuesta se puede clasificar en 4 temas:

- 1) Condiciones laborales (asignaciones para movilización, alimentación, vestimenta, horas extras, descansos).
- 2) Condiciones económicas (bonos de producción, reajuste salarial, fin de conflicto).
- 3) Condiciones de asistencia familiar (asignaciones por maternidad/paternidad, matrimonio, fallecimiento).
- 4) Fortalecimiento sindical (permisos para el trabajo, organización y acceso a tiendas específicas, como la ubicada en el Aeropuerto Internacional de Santiago).

La propuesta por parte de la cafetería, fue únicamente la de mantener los sueldos bases vigentes al 30 de abril de 2011, en concordancia con los contratos individuales. Ni siquiera con reajustabilidad por variación de precios.

Paralelamente se constituyó una segunda negociación, llevada a cabo por un “grupo negociador” -figura existente en la legislación chilena que permite la constitución eventual de una organización de trabajadores no sindical, que sólo tiene pertinencia y representación con fines de negociar económicamente con el empleador, el cual estaba constituido por

otros trabajadores “pro-compañía”. Sin embargo, esta organización no alcanzó un acuerdo y desapareció rápidamente.²⁰

Pese a las medidas desarrolladas por la empresa, la voluntad de los partners sindicalizados resolvió constantemente mantenerse firme frente a la presión. Con afán de avanzar se realizaron votaciones internas para reducir las propuestas presentadas, había una voluntad por sobre todo de consolidar a la organización como una herramienta efectiva.

Esta determinación generó que para el día 7 de julio de 2011, y tras agotar todas las instancias de negociación contempladas por la ley, se votara el inicio de una huelga legal – poder institucionalizado- abarcando 21 de las 40 tiendas en el país.

Durante los días de paralización, la cafetería abrió las tiendas pero instruyó a gerentes de tiendas y distritos sobre el procedimiento en caso de fiscalización de la Dirección del Trabajo, con el fin de evitar multas.

Los partners adheridos a la huelga a su vez difundieron -principalmente entre los clientes- el eslogan “Tu café vale más que una hora de nuestro trabajo”. La respuesta por parte de los clientes fue observada por los entrevistados, la gran adherencia a través de firmas de apoyo y por consiguiente la no compra, generó una baja cercana al 80% en las recaudaciones de cada tienda.²¹

La huelga se extendió por 18 días, y pese a la intervención de mediadores, la cafetería mantuvo la posición de no negociar.

El último recurso utilizado por el sindicato para ejercer presión a la contraparte negociadora que ofertó nada pese a la evidente reducción del petitorio, fue una huelga de hambre que se extendió por 12 días en la cual participaron 3 dirigentes (entre el 25 de julio y el 6 de agosto) la que nuevamente concluyó en ninguna nueva oferta por parte de la cafetería. Bajando definitivamente la negociación, pero solicitando un nuevo proceso para iniciar en 18 meses.

Pese a no conseguir un acuerdo, en octubre de 2011 Starbucks mejoró las condiciones económicas de los partners aumentando las remuneraciones de todos los baristas en las tiendas chilenas. Este acto fue leído por los dirigentes como un actitud antisindical ya que la empresa presentó balances económicos negativos (con la intención de no llegar a acuerdos) durante la negociación, pero simultáneamente como una victoria, por la movilización desarrollada.

20 Este hecho no constituye en sí un delito, sin embargo hay un cuestionamiento por el uso político que han hecho las empresas a estos grupos negociadores. Utilizándolos como desarticuladores del trabajo sindical.

21 Observación realizada por el sindicato y difundido en correos electrónicos entre los afiliados al sindicato.

Segunda negociación colectiva (2013)

Durante los meses que separaron el fin de la primera negociación con el inicio de la segunda, el sindicato consiguió beneficios para sus afiliados por fuera de la compañía: acordó descuentos con gimnasios, centros de salud, salas de cine, entre otros. Incentivando a través de esto a la afiliación sindical.

Mientras, en Starbucks Chile fue desvinculado el gerente general. Asumió el cargo, un conecedor del sistema de trabajo con jóvenes en comida rápida José Luis Portela ex-gerente de la pizzería española "Telepizza" (la cual también se caracteriza por trabajo con jóvenes y posee gran similitud en las prácticas antisindicales desarrolladas). Este cambio se asocia al traspaso de las tiendas chilenas a la administradora mexicana ALSEA, la cual controla más de 500 tiendas en México Argentina y Chile.

Como era de esperar, se mantuvieron las prácticas antisindicales. Despidieron a afiliados sindicales, hubo restricciones en cuanto al funcionamiento del trabajo sindical, restricciones en los asensos y las promociones internas de los sindicalizados entre otras. Como respuesta, los dirigentes acusaron públicamente y a través de medios de comunicación a la empresa y sus malas prácticas.

Para el inicio de la negociación, el sindicato había disminuido a 56 afiliados (el cual representa ahora al 5% del total de trabajadores de Starbucks Chile). Esta significativa baja tiene varias explicaciones: 1) el promedio de permanencia en la cafetería es aproximadamente de un año y medio, en este sentido fue necesario hacer nuevamente un trabajo completo de recorrido por las tiendas conversando y explicando las características de la afiliación a los nuevos baristas. Este trabajo fue mucho mayor dado el explosivo crecimiento de la compañía y el reducido tiempo sindical con el cual cuentan los dirigentes. Consecuencia de eso, los afiliados no provenían de todas las tiendas, como sí ocurrió en 2011.

Una segunda explicación es el trabajo de difusión realizado internamente por SMs y DMs sobre la negociación anterior, desde una perspectiva de lo innecesario de organizarse, debido a que los no-sindicalizados, además de no ver interrumpidas sus funciones en los días de movilización, igualmente recibieron reajuste salarial.

Como tercer elemento para explicar la reducción en la tasa de afiliación, estaba el factor que hasta el momento de presentar el petitorio de 2011, la nómina de los sindicalistas fue ocultada a la compañía. Esta opción significaba que la organización no contó con recursos económicos, salvo el aporte voluntario de los partners, pero esa libertad del anonimato, permitía al afiliado/a desvincularse en cualquier momento que se sintiera amenazado/a.

La estrategia para consultar sobre los puntos a negociar fue similar a la anterior. El petitorio (claramente reducido en comparación al anterior) incluía temas similares:

- 1) Condiciones laborales.
- 2) Condiciones económicas.
- 3) Condiciones de Asistencia para familiares.
- 4) Fortalecimiento sindical.

La contrapropuesta tampoco tuvo como correlato la voluntad de la empresa para negociar, lo que desencadenó una segunda huelga, que duró 11 días, sin resultados.

La contra-propuesta nuevamente no contó con la voluntad de la empresa para negociar, lo cual terminó en una segunda huelga, la cual duró 11 días sin resultados.

“...la huelga del 2013 fue una manifestación simbólica más que un método de presión. Personajes públicos y políticos dieron apoyo a las legítimas demandas de los trabajadores que se veían pisoteados una vez más. Cuatro candidatos presidenciales²², manifestaron su apoyo en diferentes instancias a la organización sindical; asimismo lo hizo [el diputado] Tucapel Jiménez (partido Comunista), la CUT (Central Unitaria de Trabajadores) y el diputado Giorgio Jackson (dirigente estudiantil en movilizaciones de 2011). Tanto la CSI (Confederación Sindical Internacional o ITUC) como la CSA (Confederación Sindical de las Américas o TUCA) brindaron apoyo y organizaron una campaña internacional que visibilizó bastante el conflicto a nivel global, lo que se plasmó en una carta a todos los directivos de la compañía.²³ Se juntaron más de 10.000 firmas ciudadanas en todo el mundo en diversas peticiones online y se realizaron numerosas intervenciones artísticas y manifestaciones pacíficas, especialmente frente al Costanera Center [centro comercial ubicada a pocas cuadras de las oficinas administrativas de Starbucks], en conjunto con los huelguistas de H&M. Como siempre, Starbucks Union en EE.UU. apoyó a los trabajadores chilenos con distintas manifestaciones en locales de Starbucks.” -extracto textual de entrevista a Andrés Giordano, agosto 2016-

Tercera negociación colectiva (2015)

En abril de 2015 y tras cumplirse 18 meses desde la última negociación colectiva, se inició el tercer proceso de negociación. El sindicato tenía similar número de afiliados que en 2013. La cantidad de representados no había variado mucho en cantidad, pero el significativo aumento de las tiendas y los partners contratados, redujo bastante la proporción de ellos en relación al total nacional.

Se sistematizaron demandas igual que en 2011 y 2013, incluyendo consultas a sindicalizados y a no sindicalizados. En resumen: asignaciones económicas por condiciones laborales, remuneraciones en general y libertad sindical.

La primera diferencia que se observa, es el trabajo de los dirigentes con acompañamiento de la federación estadounidense de sindicatos de servicios SEIU (Service Employees International Union), el cual los empoderó aportando el apoyo internacional.

La segunda diferencia fue que el sindicato mantuvo conversaciones permanentes con la cafetería para establecer condiciones laborales no necesariamente incorporadas en los

²² El año 2013 fue año de elecciones presidenciales, resultando electa Michelle Bachellet en su segundo periodo

²³ <http://www.csa-csi.org/HOME-Noticias-Anteriores-Noticia-2013-CSA-apoya-la-huelga-en-Starbucks-Chile-10863> revisado en febrero 2017

procesos formales de negociación. Entre estas conversaciones (con triunfos sindicales) estala libertad en uso de vestimenta personal de los partners (2013) y la aprobación del uso de tatuajes (2015), los cuales fueron extendidos a todo/as lo/as trabajadore/as de la cafetería, no sólo a los afiliados al sindicato.

La tercera diferencia, fue la intermediación del Punto Nacional de Contacto.

National Point of Contact / Punto Nacional de Contacto (PNC)

El trabajo en conjunto realizado por el presidente y el secretario del sindicato más el representante de los trabajadores ante el Punto Nacional de Contacto (PNC) en Chile, concluyó en el pronunciamiento de este, sobre la negativa a negociar que presentaba reiteradamente Starbucks. Y es que el PNC, como órgano nacional encargado de promover e incentivar las líneas directrices acerca de los principios que deben respetar las empresas multinacionales en los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) fue la instancia propicia para avanzar en la primera negociación.

Durante todo un año, el PNC consultó a ambas partes, se reunió con las partes, consultó a organismos estatales y determinó el día 18 de mayo de 2015, que:

“...de acuerdo a los antecedentes tenidos a la vista, lo expresado por las partes y demás méritos de la Instancia Específica, es evidente que la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. tiene un problema basal de política empresarial que se traduce en la falta de interés en reconocer al Sindicato Starbucks como un sujeto válido para representar los intereses de los trabajadores de la empresa. Lo antes expuesto radica en la génesis misma de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial de la multinacional, como el hecho de definir a los trabajadores como partners, desvirtuando de cierta forma su naturaleza y méritos, pues a pesar de lo que puedan o no declarar, dentro de una empresa no todos los trabajadores son iguales. La mera nomenclatura con que se denomine a un trabajador no incide, de suyo, en el mejor trato que éste pueda recibir o los beneficios a los que éste pueda acceder, sino que por el contrario, puede ser utilizado para disimular las simetrías de recursos en las relaciones laborales”.

A raíz de lo anterior, recomendó:

“1. Los trabajadores no pueden ser definidos como partners en tanto no tienen dicha calidad (por lo general) no son socios, accionistas ni obtienen utilidades por las ventas de la empresa (no referido a comisiones sino que a utilidades en el estricto rigor de lo que ello significa).

2. Resulta positivo para los trabajadores contar con representación dentro de una empresa de estas proporciones, precisan que sus derechos sean protegidos y sus contratos discutidos con el poder negociador que sólo les puede entregar un sindicato válidamente reconocido.

3. Resulta indiscutible que la empresa multinacional Starbucks Coffee S.A. entrega beneficios (la oportunidad y pertinencia de ellos puede ser discutida – en particular cuando se trata de beneficios que pretende negociar el Sindicato Starbucks ad portas de una negociación colectiva) no obstante a ello, no implica que los trabajadores no tengan un decir en los mismos, en su extensión y materias.”

Anterior a esto, sindicatos chilenos han realizado trabajos con federaciones internacionales. Estos trabajos han permitido crecer y argumentar con una visión global y holística sobre los fenómenos relacionados al mundo del trabajo. Sin embargo, es para el caso de Starbucks (junto con uno anterior, acompañado por el mismo representante de los trabajadores ante PNC²⁴) en el cual, el conocimiento de las nuevas formas de organización del capital, de la producción y las consiguientes restricciones de las cuales puedan estar afectos (como el caso de las líneas directrices para multinacionales de OCDE), se abre una puerta de entrada a negociar y disputar espacios de poder en un lugar, que al menos la tradición sindical chilena no había explorado y de la cual tampoco son abiertos a explorar, pero que los jóvenes -nativamente- sí entienden y utilizan -y para este caso toman a su favor-, “el entender a empresas deslocalizadas geográficamente, pero encontradas en un espacio político y de lucha deslocalizado igualmente.”²⁵

Firma del primer contrato colectivo

Con la seguridad y el respaldo de la declaración del PNC y una vez agotado el proceso regular de negociación, el 20 de mayo de 2015 se votó y dio inicio la tercera huelga legal que se extendería sólo por 3 días, ya que terminará prontamente con la firma del primer contrato colectivo de un sindicato de trabajadores de Starbucks con la compañía a nivel mundial.

Los beneficios obtenidos por el grupo negociador fueron:

1. Bono Barista Trainer (Asignación económica para preparadores de nuevos *partners*)
2. Bono de Colación (Asignación de CLP 15.000 -USD 22 apróx.- mensuales para alimentación)

Este acuerdo suscrito entre Starbucks y el sindicato de trabajadores, si bien no contenía todos los puntos pedidos por el grupo de negociación, los cuales descartaron la gran mayoría para poder fortalecer aquellos de común necesidad, fue celebrado por distintas entidades -incluidas estatales y sindicales-, generándose una cobertura en varios medios de comunicación tanto nacionales como internacionales.

²⁴ El dirigente sindical se llama Claudio Urrutia, junto con el Sindicato 1 de Unilever en Chile, donde es presidente, presentaron una solicitud a DIRECON para establecer indemnizaciones producto de despidos de afiliados al sindicato tras cierre de planta de trabajo. Urrutia es actualmente el representante de los Trabajadores ante el PNC y durante esta investigación participó como entrevistado. Para mayor información de su caso, revisar: www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2014/06/PROTOCOLO-DE-ACUERDO-UNILEVER.pdf

²⁵ Extracto de entrevista con el representante de los trabajadores ante el PNC Chile

Recursos de poder en el caso del Sindicato de Trabajadores de Starbucks

La sociedad chilena propone una trayectoria juvenil caracterizada por una prolongada calificación académica, instando a ingresar al mercado laboral cuando se está próximo a cumplir los 30 años de edad. No obstante, en el sector de la comida rápida, los/as trabajadores/as promedian los 20 años de edad.²⁶ No es de extrañar entonces que no se establezcan condiciones que favorezcan la organización de trabajadores jóvenes, o que se les vea imposibilitada la incorporación en sindicatos o que no puedan gozar de los beneficios de la afiliación. No es de extrañar tampoco que haya una complicidad y una aceptación en el uso de “partners” u otros apelativos de Mc Donald’s, Burger King, Telepizza o cualquier otra empresa que emplee casi exclusivamente a jóvenes. Y si bien, no es que no se hagan esfuerzos para emplear a la población entre 18 y 29 años, el Estado chileno por ejemplo, genera programas de capacitación pro-empleabilidad con salida laboral semi-calificada, incentiva la contratación en empresas privadas, entrega fondos para micro-emprendimientos, entre otros. Sin embargo estos esfuerzos resultan insuficientes, dado que estas políticas públicas traen consigo correlatos en cuanto a ofertas educativas -que no coinciden con sus expectativas-, o restricciones en subsidios por márgenes de ingreso, o falta de aportes técnicos en los emprendimientos, generándoles nuevamente dependencia a lo/as jóvenes.

En definitiva, el mercado laboral invisibiliza a los jóvenes y sus demandas. Entonces, ¿cómo construir estrategias y poner a disposición de las organizaciones, recursos para conseguir sus fines desde una posición así de desfavorable?

Los sindicatos tradicionalmente se miden desde una capacidad estructural y asociativa dada la agrupación y mantención de un número importante de trabajadores/as afiliados/as, los cuales puedan significar una amenaza para la continuidad de la producción, como de la misma manera influir en decisiones de la compañía. Desde 1973 en Chile, con la desarticulación del movimiento sindical y pese a varios intentos de reinversión, nunca se ha logrado superar un 20% de afiliación a nivel nacional. Era de esperar entonces que una organización constituida por jóvenes, estudiantes universitarios en la mayoría de los casos, que en promedio permanecen 18 meses en el lugar de trabajo, sea casi imposible.

Pensar entonces en una paralización, o la utilización de la huelga como una herramienta capaz de influir e incentivar la negociación no es una alternativa que satisfaga las expectativas.

Sumado a que, si bien la legislación chilena no puede oponerse directamente a la huelga dado que se reconoce como un derecho fundamental de los trabajadores, ésta sí tiene herramientas para restringirla, entre ellas: la posibilidad de reemplazo interno (que trabajadores no paralizados de los mismos recintos, o en los casos de otros establecimientos del mismo empleador reemplacen a los paralizados), o la posibilidad de las

²⁶ En el caso de Starbucks el promedio de los/as trabajadores/as es de 23 años de edad.

empresas mandantes a reemplazar a los trabajadores subcontratados que paralicen funciones, entre otras.²⁷

La necesidad entonces de complementar ese escaso poder estructural, surge del apoyo que puedan recibir desde otras organizaciones similares que confluyan en una demanda colectiva común. En este caso considerar el apoyo de clientes, estudiantes, jóvenes, universitarios, otros trabajadores de comida rápida apareció como una opción.

Fueron ellos, a los que se les hizo un llamado a través de los canales de información para dar cuenta de las demandas, y sumado al hecho por ejemplo, de que inclusive hay sucursales en el interior de universidades, es un recurso para construir al sujeto colectivo -basado en un poder de asociación y social- pero que no lograron constituir como un sujeto permanente, ni construir trabajos a futuro con él.

Otro elemento que podría generar poder asociativo, son los sindicatos de retail como el de H&M que se encontraba en huelga durante el periodo de movilizaciones de 2011, los cuales efectivamente se incorporaron simbólicamente a las demandas de Starbucks. Y es que en el caso particular de esta alianza temporal, se comparte un espacio común para ejercer presión: los centros comerciales.

La característica de empleabilidad de H&M o ZARA, u otras multinacionales de retail, tienen similitudes con Starbucks, en el hecho de contratar a cierto tipo de trabajador (estudiante universitario, con cantidad mínima de años de escolaridad). Esta contratación, podría también presentarse como una oportunidad de generar un poder basado en la rama que ocupan en el mercado laboral, sin embargo en ninguno de los casos, ésta se ha materializado en una coordinación efectiva ni estratégica.

Para potenciar el uso de estos recursos, se necesita una infraestructura que los soporte. En el caso del sindicato de Starbucks, es muy interesante cómo se suplen los patrimonios tangibles -como inmuebles o espacios de reunión entre otros- por infraestructuras intangibles como el espacio virtual.

Efectivamente es pertinente reconocer el uso del Internet como una infraestructura que sustenta las actividades propias del grupo etario. En "E-topia" de William Mitchell (2001) se planteaba la construcción de "plazas públicas" para exponer ideas en línea, donde las posibilidades de reunión así como los recursos para establecer ideas y trabajar colectivamente están dados más por el tamaño de los ordenadores que por los espacios físicos que representan. Y este aprovechamiento del espacio virtual se observa por ejemplo en el uso de blogs para informar periódicamente, en el uso de "dropbox" para mantener registros de toda la historia sindical, con la posibilidad -por estatutos- de participar en asambleas y ejercer el derecho a voto por vía electrónica, o por el uso de redes para expresar ideas y puntos.

Este recurso infraestructural, requiere capacidades humanas para desarrollarlo y hacerlo funcional a las necesidades de la organización. Se menciona al principio del texto, cómo las

²⁷ Este informe fue redactado previo a la entrada en vigencia de la ley que moderniza las relaciones laborales en Chile, todas las alusiones del texto se basan en el marco normativo anterior

comisiones son llevadas a cabo por profesionales en formación, y esto claramente posibilitó este desarrollo.

El discurso de los sindicalistas de Starbucks

Al observar la necesidad de trabajar para estudiar, en una sociedad que tiene como horizonte el acceso a la universidad, es fácil de entender que al presentar un discurso con esta demanda se tendrá una gran recepción. Y es esa la estrategia de poder social, el que mayor uso por parte del sindicato tendrá, la de exposición pública, de construcción de una cooperación a través del discurso y el uso de medios, lo que significará la mayor oportunidad para conseguir el objetivo.

Ese discurso, que combina la existencia de precariedad laboral y las necesidades de un grupo etario -muchas veces no prioritario en las políticas públicas- y en un sector productivo no sindicalizado ni caracterizado por exigir demandas, es el que va a conseguir rápidamente un apoyo y una réplica (poder) social. Y si bien no se establecen grandes alianzas para acompañar a los sindicalistas en la primera negociación, la segunda (2013) estará fuertemente cruzada por las declaraciones entregadas por diputados, candidatos presidenciales, la Central Unitaria de Trabajadores de Chile -CUT- y académicos, entre otros, quienes evidencian el problema.

Y aunque el apoyo social recibido fue una medida de presión, al igual que la temporal cooperación con otras tiendas del sector retail, éste no se ha materializado en compromisos a largo plazo a través de acuerdos o leyes concretas (salvo los efímeros que realizan candidatos presidenciales en periodos electorales). Sin embargo, sí significó un impulso para que los dirigentes avanzaran en la construcción de redes de cooperación a partir de su experiencia, lo cual también sirvió para incentivar a otros trabajadores de comida rápida, de restaurantes, de centros comerciales, para sindicalizarse, entendiendo que las posibilidades de conseguir objetivos para jóvenes y estudiantes, estaba en la unión.

Compromisos mutuos de trabajo darían eventualmente resultados positivos con el apoyo de la sindicalización de los otros trabajadores del sector. No obstante, aún ha transcurrido muy poco tiempo, para observar los resultados.

Nuevamente en este auge se reconoce la influencia de la experiencia descrita y es necesario avanzar hacia una institucionalización de los logros, lo cual le daría un poder permanente y utilizable por otras organizaciones, para que este reconocimiento perdure (y es una de las tareas que se realizó mientras se trabajaba en el texto).

Pese a eso, no es posible aseverar hacia dónde pueda transitar esa institucionalización. En las conversaciones realizadas, así como en la constitución de la federación, o en la participación de los dirigentes en encuentros nacionales, se observa la necesidad de fortalecer a los jóvenes para que tengan no sólo una participación figurativa en sindicatos, sino también para que incidan en él. Entonces, las preguntas que surgen con ese trabajo y que sustentan argumentativamente el texto, ¿la participación de los jóvenes en el sindicato son resultados de una historia que les da margen de acción y es necesario institucionalizar

eso? o ¿existe la necesidad –y posibilidad- de avanzar hacia un sindicalismo particularmente desarrollado con una perspectiva joven?

Al agrupar a estudiantes universitarios, se debieran reconocer sus necesidades particulares para compatibilizar educación y trabajo, y quizás la demanda de educación por sobre trabajo debiera ir en el fortalecimiento de ésta, entregando condiciones mínimas para el ejercicio laboral y académico. Ciertamente es muy pronto para responder esto, pero urgente de conversar, por la necesidad de formar alianzas con los actores sociales, pudiendo responder si el trabajo está más cerca del mundo laboral o del estudiantil, pero siempre con la idea de materializar en la organización sindical el espacio de trabajo. Parte de esta respuesta, y es un avance en materias legislativas y una institucionalización del poder, fue incorporada en la actual reforma laboral del país la cual permite a los sindicatos negociar pactos de adaptabilidad horaria, lo cual podría ser usado por los trabajadores/estudiantes para desarrollar ambas actividades.²⁸

Sobre las negociaciones: estrategias utilizadas y lecciones aprendidas

En lo referido a los procesos de negociación, en el primero (2011) la visita de los dirigentes a todas las sucursales fue el catalizador que les permitió congregar y afiliar a muchos trabajadores en un periodo acotado de tiempo.

El anonimato de los afiliados también fue fundamental. El temor y la desconfianza que se genera entre los trabajadores, la posibilidad de represalia de la cafetería -que era conocida por todos y todas- que eventual -y finalmente- pudiera adoptar la compañía, fue compensada por la confidencialidad de adherencia al contrato que se estaba preparando, permitiendo en ese momento la posibilidad de decidir hasta el último momento antes de presentar el contrato colectivo, en sumarse oficialmente o restarse de él, sin comprometer sus intenciones personales.

Esta actitud, muy efectiva en término de confianzas, generó sin embargo el sacrificio económico en la constancia del pago de las cuotas sindicales. Se requirió a una gestión de recaudación “alternativa” de fondos para poder financiar el trabajo sindical del presidente y los dirigentes, lo cual es inestable en una estrategia a largo plazo, pero que en esta ocasión resultó suficiente. Esta condición no presente en las otras dos negociaciones permite observar las diferencias en los firmantes y afiliados en cada una de ellas.

La confianza adquirida en el caso del sindicato a través de una comunicación fluida y constante con los afiliados y con los adherentes -y posibles afiliados- fue clave. El uso de redes sociales y TIC's -Facebook, Whatsapp y correos electrónicos- fueron decisivos. Pero el solo uso de ellas no es suficiente para generar esa confianza, la incorporación de mecanismos de participación no presenciales en los estatutos de la organización resultaron fundamentales para democratizar el espacio sindical -pese a no tener presencia en todas las sucursales ni capacidad económica para movilizarse hacia cada una de ellas.

²⁸ Artículo 375, del Código del Trabajo, agregado por ley 20.940 (septiembre 2016) que moderniza el sistema de relaciones laborales. Disponible en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1094436>

Pero por sobre todos los recursos mencionados, será el aprovechamiento de la cultura Starbucks y su relación con el o la cliente, lo que definirá un triunfo del sindicato. La fortaleza de la huelga se favoreció de los clientes que dejaban de comprar o en algunos casos, se sumaron simbólicamente a la huelga. Principalmente antiguos trabajadores del rubro con condiciones similares de trabajo y estudio.

Entender el perfil de los clientes, representó una posibilidad aprovechada fuertemente por el sindicato para generar complicidad con ellos (en una muestra del poder social ya descrito), ya que será la clientela, la que difunda y mediatice las condiciones laborales de los partners y provoque el mayor daño económico a la compañía.

El devenir de las acciones a través de la constitución de la federación, debiera conllevar a la utilización de nuevos recursos de poder haciendo de esta experiencia un fortalecimiento en mira de leyes –poder institucional-, políticas públicas o desafíos al alcance de otros trabajadores jóvenes, estudiantes universitarios o sindicalistas (como el mencionado artículo que modifica la distribución horaria semanal).

Conclusiones

Fue significativa la paralización de una tienda de café en el contexto local. Significó también la posibilidad de tomarse un espacio en beneficio de los jóvenes trabajadores, lo cual dio lugar a preguntas como, ¿qué pasaría si ellos lograran demandar colectivamente mejores espacios de contratación?, ¿serían estas tiendas capaces de reemplazarlos por otro tipo de trabajador?

La exitosa negociación de un sindicato de Starbucks en Latinoamérica, trajo a la organización un apoyo por parte de baristas en EE.UU., Canadá, repercusión mediática tanto en Chile como en el extranjero, generó apoyo de la Central de Trabajadores de Chile (CUT) -pese a no estar afiliados en ese momento-, generó comentarios por parte de organizaciones estatales como la Dirección del Trabajo, de la Dirección de Relaciones Económicas Internacionales (DIRECON) de quien depende el PNC, mensajes de la Organización Internacional del Trabajo (ILO) con sede en Santiago y el respaldo por parte de los y las clientes frecuentes de las tiendas.

Pero además de las felicitaciones y las mejoras en las condiciones adquiridas por la organización (los bonos económicos de training más asignación para colación), es la repercusión en los sindicatos jóvenes, lo que es necesario recalcar y valorar con el fin de convertirlo en un impulso hacia otros sindicatos. Y con ello observar las actividades realizadas desde dos perspectivas. Una sobre las herramientas utilizadas para conseguir los fines, y otra, específicamente sobre los fines a conseguir.

Esta distinción es profundamente necesaria.

Los recursos de poder se establecen bajo condiciones sindicales “tradicionales” -al menos en la concepción de “trabajador”- con capacidad de congregarse, con contratos fijos o a largo plazo, que permitan una planificación y un compromiso extendido de ellos con la

organización. Sin embargo, en el caso de los jóvenes, con las perspectivas planteadas por sociedades como la chilena, donde se construyen “rutas de vida” basada en el ámbito estudiantil (al menos en el discurso), y donde se consideran estos trabajos en comida rápida como anecdóticas antes del ingreso permanente al mercado laboral, una planificación estratégica no es posible de concebir, menos aun cuando hay un ciclo laboral inferior a los 18 meses.

Al observar las demandas del sindicato durante las primeras rondas de negociación (2009 – 2011), éstas están dentro de los márgenes y las características de las demandas “tradicionales”, como por ejemplo la reajustabilidad de los salarios por variación de precios, asignaciones por alimentación o movilización, entre otras, desarrolladas por los sindicatos con características tradicionales.

Sin embargo, es interesante que para el año 2015 el foco de la demanda hubiera cambiado, incorporando peticiones relacionadas específicamente al mundo joven, como la vestimenta y la libertad en el uso y exhibición de tatuajes y de arte corporal. Estas peticiones están mucho más ligadas a una demanda etaria, nueva en el contexto chileno (aunque en otros países ya se había iniciado sobre el uso político del cuerpo con el uso de decorativos corporales). Toma mayor significancia porque esas demandas no se establecieron en el seno de la negociación, ni son producto del proceso formal reglado legalista de la negociación. Se establecieron en condiciones abiertas, libres y (si bien participó como mediador el organismo competente) fue particularmente entre los sindicalizados y la empresa en beneficio de toda la compañía.

Particularmente para el caso chileno, esto tiene una segunda característica. Estas metas alcanzadas no benefician sólo a los afiliados y las afiliadas al sindicato sino a todos y todas lo/as trabajadore/as de la cafetería.

Los trabajadores sindicalizados (en Chile en general) solicitaron en la modificación al sistema de relaciones laborales del año 2015 (aprobada en 2016 y que entró en vigencia en abril 2017) la “titularidad sindical”, esto es la no extensión de beneficios a los trabajadores que no integran el sindicato y que no hayan participado de las negociaciones que les dieron como resultados esos beneficios, esperando con esto incentivar la sindicalización a través de la afiliación (la discusión sobre este fenómeno es extensa, pero para el caso de este estudio no fue mayormente abordada). Y éste se presenta como una meta en el fortalecimiento de las organizaciones, mas no en el caso de esta experiencia, donde los temas conversados son “extra sindicales”, fundado en la tradición de la negociación.

Es necesario entonces reflexionar desde otra perspectiva en base al sujeto/sindicato estudiado: ¿Qué es el sindicalismo entre los jóvenes? O ¿qué es el sindicalismo para los jóvenes?

Hay una tradición sindical, eso es incuestionable (tanto en la forma como en los fines). Ver cómo esta tradición influye en el sindicalismo de los jóvenes es clave. De igual forma lo es cuestionarse si estas tradiciones son las que abren o detienen el surgimiento de nuevos sindicatos. También cuestionarse si la presencia de esta tradición canaliza las actividades que ellos realicen y las estrategias que decidan.

Entonces, un sindicato de jóvenes es ¿una organización donde hay jóvenes receptores de esa tradición? o ¿hablamos de sindicato joven cuando realmente quiebran esa tradición?

La evidencia en la negociación formal-reglada del sindicato de Starbucks da cuenta de una cierta tradicionalidad para enfrentar la negociación. Estas negociaciones se establecieron en el marco de un código laboral restringido, cerrado y reducido a figuras laborales “típicas”. El resultado de propuestas expuestas en la primera negociación, como los bonos, las asignaciones, el apoyo a condiciones familiares, entre otros.

sin embargo en el transcurso de la segunda y la tercera negociación (incluidos los beneficios entre negociaciones), se observa un cambio, al entender al sindicalismo joven como una suma de herramientas y decisiones estratégicas cargadas del contexto político y social en el cual pueden definir su trabajo, pero con la condición restrictiva temporal de sus metas, y esta temporalidad es interesante. Actualmente el periodo de permanencia en un mismo trabajo es mucho más corto que hace 20 años.

La transición desde la vuelta a la democracia guiada por partidos políticos y contenedora del movimiento social, como los estudiantes universitarios y las organizaciones sindicales (Vejar 2014, Ulloa 2003, Ghiardo y Dávila 2005), a una construcción de identidad juvenil apática con el sistema de representación política permite entender la necesidad de desprenderse de la tradición en la práctica sindical. El liderazgo de los dirigentes sindicales de Starbucks promueve abiertamente el rechazo de vincular los partidos políticos al movimiento sindical, señalando la necesaria transición hacia la autonomía y hacia el servicio de los trabajadores y no de los partidos.

Pasos a seguir

La madurez de entender la dualidad de presentar al sindicato (tradicional) y la juventud (transgresora) en un solo concepto fue reflejada exitosamente por Starbucks y sus partners sindicalizados, y es ese mismo paso el que sirvió de ejemplo a otros trabajadores de restaurantes –tanto en general, como en específico de la comida rápida- a organizarse.

El segundo paso fue disputar el espacio de organización inter-sindical mayor, el cual fue dado con la constitución de la primera Federación de Trabajadores de Comida Rápida en 2016 con el apoyo de la unidad investigadora y FES Chile.

El tercer paso, también se dio, a través de la elección del presidente del sindicato de Starbucks como uno de los 64 dirigentes nacionales en la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) que si bien no es un antecedente extraordinario, ya que la multisindical cuenta con un departamento joven desde 1970, sí genera focos de atención por el discurso en el cual se sitúa: un discurso desde la marginalidad política, desde la renovación sindical y desde una práctica sindical diferente, con resultados exitosos.

Glosario de siglas

CSA: Confederación Sindical de las Américas

CSI: Confederación Sindical Internacional

CUT: Central Unitaria de Trabajadores

DIRECON: Dirección de Relaciones Económicas Internacionales

DM: District Manager

DT: Dirección del Trabajo

INJUV: Instituto Nacional de la Juventud

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

OIT: Organización Internacional del Trabajo

PNC: Punto Nacional de Contacto

RRHH: Recursos Humanos

SEIU: Service Employees International Union

SM: Store Manager

Referencias bibliográficas

Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales (DIRECON) (2015): “Declaración final. Punto Nacional de Contacto para Chile. Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales”, Santiago de Chile (junio). Disponible en www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2014/06/DECLARACI%C3%93N-FINAL..pdf

Dirección del Trabajo (DT) (2011): “Empresas y/o empleadores condenados por prácticas antisindicales. Segundo semestre 2011”. Disponible en www.dt.gob.cl/1601/articles-94445_recurso_14.pdf

— (2012a): “Empresas condenadas por prácticas antisindicales. Primer semestre 2012”. Disponible en www.dt.gob.cl/1601/articles-94445_recurso_15.pdf

— (2012b): “32 empresas condenadas en la justicia por prácticas antisindicales”, en: *Sala de Prensa* (19 de enero). Disponible en www.dt.gob.cl/prensa/1618/w3-article-100090.html

— (2012c): “36 empresas condenadas en la justicia por prácticas antisindicales”, en: *Sala de Prensa* (8 de agosto). Disponible en www.dt.gob.cl/prensa/1618/w3-article-100962.html

— (2014a): “La Dirección del Trabajo difunde lista de 14 condenas judiciales contra empresas por prácticas antisindicales”, en: *Sala de Prensa* (23 de enero). Disponible en www.dt.gob.cl/prensa/1618/w3-article-102887.html

- (2014b): Octava Encuesta Laboral, Encla 2014. Santiago de Chile: Departamento de Estudios Dirección del Trabajo. Disponible en www.dt.gob.cl/documentacion/1612/w3-article-108317.html
- Great Place to Work Institute (2016): “Best Workplaces”. Disponible en www.greatplacetowork.net/best-companies/search-best-workplaces
- Greenhouse, Steven (2008): “Starbucks loses round in battle over union”, en: *The New York Times* (23 de diciembre). Disponible en www.nytimes.com/2008/12/24/nyregion/24starbucks.html
- Instituto Nacional de la Juventud (INJUV) (2012): 7ª. Encuesta Nacional de Juventud. Disponible en www.injuv.gob.cl/portal/wp-content/files_mf/septimaencuestanacionaljuventud2.pdf
- Maher, Kris (2008): “Starbucks emails describe efforts to stop unionization”, en: *The Wall Street Journal* (23 de enero). Disponible en www.wsj.com/articles/SB119992798501479685
- Mitchell, William (2001): *e-topia. Vida urbana, Jim, pero no la que nosotros conocemos*. Barcelona: Gustavo Gili.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2015): *Tendencias mundiales del empleo juvenil 2015. Promover la inversión en empleos decentes para los jóvenes*. Ginebra: OIT. Disponible en www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_412025.pdf
- Riquelme Giagnoni, Verónica y Manuela Abarca Ferrando (2015): “Más mujeres en los sindicatos. Sectores con alta sindicalización femenina”, *Aportes al Debate Laboral*, N° 33. Santiago de Chile: DT (mayo). Disponible en www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-106799_recurso_1.pdf
- Starbucks Chile (2017): www.facebook.com/StarbucksChile/?fref=ts (acceso 15/2/2017).
- Starbucks Coffee Company (2011): “Starbucks Company Timeline”. Disponible en www.starbucks.cl/media/Cronograma_tcm102-14795.pdf
- Starbucks Corporation (2006): “Statement regarding our partners and union representation”, en: Starbucks Newsroom (7 de agosto). Disponible en <https://news.starbucks.com/news/starbucks-statement-regarding-our-partners-and-union-representation>
- Ulloa, Víctor (2003): *El movimiento sindical chileno. Del siglo XX hasta nuestros días*. Santiago de Chile: OIT / CUT.
- Vejar, Dasten Julián (2014a): “Narrativa(s) sobre el sindicalismo en Chile. Notas a partir del pensamiento de Walter Benjamin”, en: *Universum*, vol. 2, N° 29, pp.149-167. Disponible en www.scielo.cl/pdf/universum/v29n2/art_11.pdf
- (2014b): “Presente del sindicalismo en Chile. Un panorama general de sus tendencias y divergencias”, mimeo. Disponible en www.fundacionemerge.cl/documentos/El_presente_del_sindicalismo_en_Chile.pdf
- San Pablo: Boitempo.