

Informe sobre las prácticas laborales de
DHL en Panamá, Colombia y Chile

INERACCIÓN

INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS INTERNACIONALES POR PARTE DE DHL

AL CÓDIGO

Por
Dr. Víctor Figueroa Clark
London School of Economics
Profesor adjunto del Programa
para América Latina de LSE IDEAS

RESUMEN EJECUTIVO

Los sindicatos que se desempeñan en los tres países analizados en este informe operan en un ambiente poco cordial, incluso hostil. Con el correr de los años, sus gobiernos han modificado o creado marcos jurídicos basados en modelos económicos que normalmente requieren mercados laborales flexibles, incentivos para la inversión extranjera directa y un aparato estatal reducido. Asimismo, es un hecho establecido que las organizaciones de los/as trabajadores/as (y sus aliados políticos) a menudo fueron víctimas de una represión política violenta en el pasado. En conjunto, estos factores han contribuido a crear un ambiente en el que los/as trabajadores/as deben luchar para formar y mantener organizaciones sindicales.

Está comprobado que los tres países considerados en este informe infringen los derechos de los/as trabajadores/as: Colombia fue censurada en reiteradas oportunidades por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) por su desprecio a los derechos; el sistema laboral restrictivo de Chile fue fundado por un régimen notoriamente represivo, y Panamá fue incluido recientemente en la "lista negra" de la OIT.

En este contexto, toda empresa transnacional que tenga un interés genuino en respetar los convenios internacionales, incluidos los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, deberá ir mucho más allá de lo que exigen las leyes locales si desea proteger los derechos laborales y cumplir con los convenios de la OIT relativos a la libertad sindical.

Esta investigación reveló que en Panamá, Colombia y Chile, DHL ha hecho lo contrario. En lugar de defender los derechos laborales, sentó, inequívocamente, un pésimo antecedente en materia de relaciones laborales, al tiempo que las condiciones de trabajo y la remuneración que ofrece son apenas mejores que el promedio, si es que en verdad lo son.

En los tres países, se sabe que tanto la gerencia como los/as supervisores/as emplean métodos turbios, y posiblemente ilegales, para evitar la sindicalización, y en aquellos casos donde ya existen sindicatos, debilitan y sabotean su funcionamiento. Estas prácticas se ajustan a un patrón de severa represión en la etapa de descubrimiento de un sindicato, pero luego son reemplazadas por tácticas antisindicales más sutiles.

Resulta claro que tales estrategias antisindicales deliberadas deben ser promovidas o aprobadas por los niveles más altos de la compañía.

En los tres países, la gerencia niega tener un sesgo antisindical, pero las pruebas demuestran lo contrario. Existe una evidente percepción por parte del personal directivo de que los sindicatos y el éxito de una empresa son cosas incompatibles, o que las organizaciones sindicales existen para socavar y atacar a la empresa. Existe, además, la idea de que los/as que se afilian a los sindicatos son los/as trabajadores/as "malos/as" o "problemáticos/as", cuando es más que evidente que es todo lo contrario.

Cuando la empresa tiene que negociar con los sindicatos, tiende a hacerlo buscando, al mismo tiempo, diversas maneras de sabotear las negociaciones y debilitar al que percibe claramente como su "enemigo".

En los tres casos en estudio, los/as trabajadores/as describen numerosas violaciones de las leyes laborales locales así como de los convenios internacionales del trabajo, que desafían abiertamente lo establecido en el Código de Conducta de DHL. El hecho de que esto ocurra en los tres países sugiere que existe un problema cultural que se extiende hasta las más altas esferas de la propia DHL.

El personal de envíos (courier) tiene las peores condiciones de trabajo en los tres países, y DHL parece ser especialmente reacia a que se sindicalice esa parte de su operación logística.

Asimismo, los/as trabajadores/as se han quejado de tener que responder a exigencias contradictorias, tales como conducir de manera responsable y cumpliendo a la vez, con horarios de entrega sumamente ajustados, así como de la falta de apoyo en caso de accidentes o aterrizajes forzosos; con frecuencia se espera que ellos/as cubran los costos iniciales de sus propios bolsillos.

En Panamá, los/as trabajadores/as descubrieron una cultura generalizada del "clientelismo" —forma corrupta de patrocinio y favoritismo— destinada a oprimir o controlar a los/as trabajadores/as y que se ve facilitada por la cultura de la gerencia local y la presencia de directivos atrincherados en sus puestos que están acusados de mantener negocios paralelos propios aprovechando la infraestructura y los materiales de DHL. Incluso en Chile y Colombia, donde el clientelismo absoluto no es un problema tan grande, los/as trabajadores/as seguían quejándose del favoritismo exhibido por los/as supervisores/as y los/as gerentes.

En los tres países, los/as entrevistados/as pusieron de relieve una falta sistemática de transparencia respecto de los sueldos y las escalas salariales.

El clientelismo y la posibilidad por parte del personal directivo de utilizar un sistema de salarios fuertemente conformado por bonificaciones decididas por los/as supervisores/as les permite controlar a los/as trabajadores/as y generar un sistema de invulnerabilidad gerencial que contribuye a la corrupción y las prácticas ilegales.

En Panamá los/as trabajadores/as manifestaron que un gerente regional que se interesó por las condiciones de trabajo fue obligado a irse por otros gerentes que, supuestamente, estaban beneficiándose con prácticas corruptas. Los/as trabajadores/as de los tres países también comentaron que hay problemas entre los/as gerentes de Recursos Humanos que se comportan de manera responsable y aquellos/as que no.

Los/as trabajadores/as de Chile y Colombia señalaron que las encuestas externas que ubican a la empresa en los primeros puestos en los rankings de varios empleadores son inexactas, dado que los/as gerentes de DHL seleccionan a los/as trabajadores/as que participan en ellas y, por lo general, eligen a aquellos/as que son relativamente nuevos/as en la compañía y que no tienen mucho de qué quejarse. Asimismo, se sospecha que los/as gerentes les prometen bonificaciones si hablan bien de la empresa.

En los tres países, los/as trabajadores/as mostraron un cinismo total y unánime respecto de la Encuesta de Opinión de los Empleados (EOS, por su sigla en inglés) y otras vías de comunicación con la gerencia que utiliza DHL. Las encuestas son vistas como una mera formalidad, como instrumentos pasibles de ser manipulados por los/as gerentes y en los que no se puede confiar que se mantendrá el anonimato. Las reuniones que “saltean la jerarquía” (reuniones en las que los empleados pueden hablar directamente con un directivo de más alto nivel que su superior inmediato) también son consideradas como una pérdida de tiempo donde se corre el riesgo de arruinar la relación con los/as supervisores/as directos/as, que en muchos casos son los que controlan las bonificaciones, los turnos, los días libres y demás; todos aspectos que impactan de manera directa y significativa en los ingresos y la calidad de vida de los/as trabajadores/as. Por lo tanto, los/as trabajadores/as suelen ser cuidadosos/as y se abstienen de expresar sus inquietudes a través de estos mecanismos. Según la opinión de los/as entrevistados/as, estos instrumentos pierden aún más credibilidad cuando los/as gerentes intentan influenciar a los/as trabajadores/as en reuniones previas a esas reuniones que saltean la jerarquía, trayéndoles, en algunos casos y de manera sorpresiva, comida gratis. Los/as entrevistados/as mencionaron que los/as gerentes seleccionaron con sumo cuidado a los/as trabajadores/as que se reunieron con el presidente y director ejecutivo de Deutsche Post DHL, Frank Appel, en 2014.

Los/as trabajadores/as de los tres países se quejaron de que los mecanismos internos de presentación de quejas y comentarios que tiene DHL no funcionan. Lo observado en Panamá y Colombia indica que la única manera en que fue posible implementar algunos cambios fue sorteando estos mecanismos y usando canales no oficiales. Es cierto que en los tres países se hicieron algunas mejoras, pero todas fueron logradas a través de la acción sindical y no de los mecanismos de consulta o mejoras de la empresa.

La gerencia de DHL de los tres países se aprovecha de la debilidad de las leyes laborales locales. En Chile, esas leyes fueron creadas en la época de la dictadura militar. En Panamá y Colombia, DHL también saca ventaja de la existencia de instituciones estatales débiles y la falta de voluntad política para defender seriamente los derechos laborales. En consecuencia, la empresa hace lo mínimo indispensable para brindar condiciones de trabajo decentes y busca evitar todo tipo de contacto con los sindicatos que representan a los/as trabajadores/as, sabiendo que no será castigada por ello.

En Panamá y Colombia, las oficinas de inspección del trabajo son débiles, tienen poco personal y están subfinanciadas. A eso se suma la existencia de una cultura de corrupción generalizada. En Chile, como se indicó anteriormente, dadas las características de las leyes laborales de la era Pinochet, la empresa prácticamente no necesita cruzar los límites de la ley para impedir que los sindicatos se organicen en forma adecuada; no obstante, allí se le acusa de intervención ilegal de teléfonos, intimidación y hostilidad abierta hacia los/as dirigentes sindicales.

En los tres países los/as trabajadores/as manifestaron que existe una campaña continua por parte de DHL para convencer a los/as trabajadores/as de que trabajan para una empresa que los/as cuida y les ofrece las mejores condiciones laborales y salariales. La verdad es otra. Por ejemplo, cuando el Sindicato Nro. 1 de DHL en Chile obligó a DHL a realizar una encuesta sobre salarios en el sector de logística, se descubrió que los salarios de DHL estaban por debajo, y no por encima, del promedio en el sector. Un dirigente sindical de Panamá describió las acciones de propaganda interna de la empresa como propias de un culto. Asimismo, la empresa está acusada de seleccionar sin reparos a trabajadores/as para participar en las encuestas nacionales de empresas y de pagarles para asegurarse puntajes altos. Tal prestidigitación le permite a la empresa mostrarse a sí misma de manera más favorable, resaltando los aspectos positivos y ocultando las múltiples facetas negativas.

La fe depositada por DHL en la efectividad de su código de conducta y la exactitud de sus mecanismos de comunicación interna para defender los derechos de los/as trabajadores/as se contradice por completo con las experiencias de sus propios/as trabajadores/as. Sus mecanismos han fracasado rotundamente en generar cambios positivos para los/as trabajadores/as en cualquiera de los tres países. Como lo expresó el abogado chileno Jorge Lafourcade: «Nunca vi un código de ética ni ninguna otra norma interna que tenga el más mínimo valor para los derechos de los/as trabajadores/as».

Al igual que en investigaciones previas sobre las prácticas laborales de DHL en India y Turquía, las numerosas y frecuentes prácticas antisindicales institucionales descritas en este informe no pueden interpretarse más que como el resultado de una política antisindical originada en el corazón de la compañía en Alemania, en directa contradicción con su Código de Conducta, los convenios de trabajo internacionales y el conjunto de mejores prácticas ampliamente aceptadas.

ÍNDICE

Introducción.....	5
Declaraciones.....	6
Informe de país: Chile.....	7
Conclusión: Chile.....	14
Informe de país: Panamá.....	15
Conclusión: Panamá.....	21
Informe de país: Colombia.....	22
Conclusión: Colombia.....	26
Conclusiones del informe.....	27

INTRODUCCIÓN

Durante años circularon acusaciones preocupantes sobre actividades antisindicales, maniobras sucias e intimidación dentro y alrededor de las instalaciones de DHL en América Latina. La realización de este estudio fue encargada con el fin de investigar esta situación.

Este informe se basa en documentos y una serie de entrevistas realizadas en 2015 a trabajadores/as tanto sindicalizados/as como no sindicalizados/as, dirigentes sindicales y abogados laboristas en Panamá, Chile y Colombia. En total, 36 empleados de DHL, tanto sindicalizados/as como no sindicalizados/as, participaron en entrevistas personales, junto con nueve dirigentes sindicales y abogados laboristas. Las entrevistas consistieron en una serie de preguntas relacionadas con instancias específicas de interacción entre los sindicatos y DHL en cada país, así como preguntas generales sobre las condiciones de trabajo y sobre las experiencias individuales y colectivas respecto de la actitud de DHL hacia los sindicatos y en respuesta a cualquier tipo de crítica interna. Asimismo, se les preguntó a los/as entrevistados/as acerca de sus experiencias con los mecanismos de comunicación interna de DHL, tales como la Encuesta de Opinión de los Empleados. A los abogados laboristas y los/as dirigentes sindicales se les preguntó sobre sus experiencias específicas de negociación con DHL, pero también sobre el contexto general de las relaciones obrero-patronales en el país, la actitud de las instituciones estatales y gubernamentales hacia los sindicatos y el patrón de conducta de las empresas transnacionales en sus países.

Cabe destacar que en este informe se han cambiado algunos nombres de trabajadores/as de DHL para protegerlos/as de posibles represalias.

«NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA ABORDA EN FORMA EXPLÍCITA LAS RELACIONES INDUSTRIALES Y LOS DERECHOS HUMANOS DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y PRINCIPIOS INTERNACIONALES QUE RIGEN ESTOS TEMAS».

Informe sobre Responsabilidad Empresarial de DHL de 2014

«DEUTSCHE POST DHL SE GUIARÁ POR LOS PRINCIPIOS DE LOS PACTOS MUNDIALES DE NACIONES UNIDAS. RESPETAMOS LOS PRINCIPIOS DE LA "DECLARACIÓN FUNDAMENTAL DE LOS PRINCIPIOS Y DERECHOS EN EL TRABAJO" DE 1998 DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TRABAJO DE ACUERDO CON LA LEY Y SUS PRÁCTICAS».

Código de Conducta de Deutsche Post DHL

«EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE UNA EMPRESA COMIENZA CON UN SISTEMA DE VALORES CORPORATIVOS Y UN ABORDAJE DE PRINCIPIOS PARA HACER NEGOCIOS. ESTO SIGNIFICA OPERAR DE FORMA QUE, COMO MÍNIMO, SE CUMPLAN LAS RESPONSABILIDADES FUNDAMENTALES EN LAS ÁREAS DE DERECHOS HUMANOS, TRABAJO, MEDIO AMBIENTE Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. LAS EMPRESAS RESPONSABLES APLICAN LOS MISMOS VALORES Y PRINCIPIOS EN TODOS LOS LUGARES DONDE ESTÁN PRESENTES».

Pacto Mundial de Naciones Unidas (énfasis agregado)

«CUANDO FRANK APPEL DICE QUE EL CÓDIGO DE CONDUCTA ES VINCULANTE, MIENTE: AQUÍ NADIE LE HA PRESTADO ATENCIÓN JAMÁS AL CÓDIGO DE CONDUCTA».

Dirigente sindical de DHL de Chile

«ELLOS SIEMPRE QUIEREN HACERNOS CREER QUE SI UNO TRABAJA EN DHL, TRABAJA EN LA MEJOR COMPAÑÍA. TRATAN DE CONVENCERNOS DE QUE NO ESTAREMOS MEJOR EN NINGÚN OTRO LUGAR, PERO NOSOTROS, LOS OPERARIOS, SABEMOS QUE NO ES ASÍ»

Trabajador de DHL, Chile

Contexto laboral y político

Chile tiene una población activa de ocho millones de habitantes. La mitad de todos los/as trabajadores/as están empleados/as en empresas pequeñas y medianas. Según cifras de un estudio oficial, en la actualidad el ingreso mensual promedio es de 473.000 pesos chilenos. Sin embargo, el mismo estudio reveló que el 80 por ciento de los/as chilenos/as en realidad gana menos de eso. Al sacar de la ecuación a los/as trabajadores/as con más altos ingresos, una cifra más exacta sería 380.000 pesos chilenos (alrededor de US\$582, €494). Como reflejo del régimen militar anterior, la densidad sindical (afiliación) es del 15,3 por ciento (OCDE, 2012).

El Código del Trabajo vigente hoy en Chile data de 1979, de la época del gobierno de Pinochet. De acuerdo con el abogado laboralista Jorge Lafourcade, su principal característica es que «atomiza todos los aspectos de los derechos colectivos», ya que permite que un grupo de trabajadores negocie colectivamente en lugar de un sindicato. El sistema de negociación laboral está altamente regulado y fue creado para que a los/as trabajadores/as les resultase sumamente difícil negociar de manera eficaz. No permite la sindicalización en el sector público ni negociaciones por sector o a nivel nacional. Como resultado, lo que existe en el lugar de trabajo es una forma de organización sindical fragmentada según la cual las empresas pueden tener varios sindicatos diferentes que, por lo general, no pueden actuar en conjunto.

El conocido Artículo 161 del Código del Trabajo habilita a una empresa a despedir trabajadores/as si se percibe que ello está dentro de las "necesidades de la empresa". Esto les da a las empresas carta blanca para rescindir los contratos del personal. Según Jorge Lafourcade, a menudo las empresas aplican este artículo para despedir a los/as trabajadores/as por afiliarse a un sindicato, si bien es probable que resulte difícil demostrar que ésa es la verdadera causa del despido.

Asimismo, a los/as trabajadores/as les resulta muy difícil hacer una votación para iniciar una huelga. Las empresas pueden reemplazar legalmente a los/as trabajadores/as en huelga, lo que debilita en forma sustancial el efecto de una medida de fuerza legítima. Si bien en teoría la empresa no puede despedir a los/as trabajadores/as en huelga, esta protección jurídica sólo permanece vigente hasta 30 días después de la huelga, de modo que los/as trabajadores/as que adhieren a una huelga suelen ser despedidos un mes después de finalizada la medida. El efecto global que persiguen estas acciones es limitar severamente el derecho a huelga, lo que constituye una violación a los convenios de la OIT.

Las restricciones y limitaciones legales a los derechos de los/as trabajadores/as se ven exacerbadas por la existencia de un sesgo pro empresarial en el Poder Judicial y otras instituciones. Si bien la jurisprudencia reciente ha sido bastante más positiva, el marco jurídico global continúa mostrando una tendencia en contra de los/as trabajadores/as y a favor de las empresas. A su vez, el estado chileno carece de un fuerte conjunto de mecanismos de fiscalización institucional que exijan el cumplimiento de las leyes laborales. Si bien el gobierno actual está negociando reformas al Código del Trabajo, en los 25 años que transcurrieron desde el final de la dictadura militar, no se introdujeron reformas sustanciales ni ha habido un cambio considerable en la actitud de las empresas o de los organismos de aplicación de la ley hacia los sindicatos.

Tal como lo describiera Arturo Martínez de la CUT (Central Unitaria de Trabajadores de Chile), este marco, sumado a bajos impuestos aplicados a las empresas, crea un «paraíso comercial» y muchas empresas transnacionales que operan

en Chile sacan ventaja de esta situación. La policía chilena suele adoptar una postura antisindical durante las huelgas y efectúa arrestos por motivos tales como "ruidos" o "alteración del orden público". Por consiguiente, formar sindicatos es difícil y mantenerlos lo es aún más.

Para los/as trabajadores/as, esta situación se traduce en salarios bajos y condiciones de trabajo deficientes, lo que ocasionalmente conduce a reacciones desesperadas, como fue el caso de Marco Antonio Cuadra, un dirigente sindical que se inmoló en su lugar de trabajo en junio de 2014 a modo de protesta por el trato que reciben los sindicatos.

DHL Express y el Sindicato Número 1 DHL Express

En 2010, DHL se hizo cargo de las operaciones de Excel en Chile, absorbiendo a sus trabajadores/as y a un sindicato inactivo que existía desde 2007. Allá por agosto o septiembre de 2010, los dirigentes del sindicato resultaron reelectos y se inició así el proceso para legalizar al sindicato, incorporar más afiliados, abrir una cuenta bancaria y contratar a un abogado. La etapa de constitución, reclutamiento y organización del sindicato, que luego pasó a llamarse Sindicato Número 1 DHL Express, fue sumamente difícil. Varios/as de los/as primeros/as afiliados/as fueron despedidos/as por la empresa y los/as trabajadores/as denunciaron que DHL les había ofrecido distintos tipos de incentivos para que abandonaran el sindicato en esa etapa inicial.

En 2010, el sindicato aceptó algunas mejoras menores en las condiciones de trabajo y firmó el primer convenio colectivo de trabajo (CCT) con DHL. Durante las negociaciones, DHL seguía sosteniendo que sus trabajadores/as estaban bien remunerados en comparación con el resto del sector logístico. Como resultado, el sindicato insistió en que la compañía hiciera un estudio de salarios en el sector. Ese estudio más tarde reveló que, de hecho, los/as trabajadores/as de DHL no estaban bien remunerados/as en comparación con el resto del sector.

A principios de 2013, tal como lo estipula la ley chilena, el sindicato inició un proceso de consultas con sus afiliados/as (que para entonces ya ascendían a 356 de los 121 anteriores) para analizar cómo mejorar el CCT vigente, con el fin de presentarle los resultados a la empresa para poder llegar a lo que se conoce como "negociación reglada" (un mecanismo cooperativo dentro del cual los empleadores y los sindicatos deben alcanzar un acuerdo). El 16 de enero de 2014, el sindicato presentó su solicitud a la empresa, pero no recibió respuesta oficial alguna sobre el pliego de modificaciones deseadas. DHL argumentó que no tenía dinero para aumentar los salarios ni para otorgar ninguno de los otros beneficios solicitados. Como la empresa no hizo una contraoferta dentro del plazo legalmente establecido, el sindicato era libre de organizar una votación entre sus afiliados/as e ir a una huelga.

La huelga tuvo lugar entre el 10 y el 13 de marzo de 2014 y se levantó después de que la empresa hiciera una serie de concesiones, entre ellas, la promesa de otorgar un aumento a todos los/as trabajadores/as, bonificaciones para los turnos

nocturnos y otras medidas que elevaban un 30 por ciento los salarios de los/as trabajadores/as que percibían la remuneración más baja.

Como se mencionó anteriormente, según la ley chilena, los/as trabajadores/as que se adhieren a una huelga están protegidos durante 30 días después de realizada la misma. Una vez transcurrido ese período, la empresa inició despidos masivos contra aquellos que consideraba que habían dirigido la huelga. Un total de 42 trabajadores fueron despedidos; todos ellos/as estaban afiliados/as al sindicato.

El sindicato inició acciones legales contra DHL Supply Chain Chile, alegando prácticas antisindicales y despidos injustificados. Siete trabajadores aceptaron presentarse como testigos. El tribunal dictaminó que la empresa en efecto había actuado en contra del sindicato. Sin embargo, según la ley chilena, una empresa que es condenada por estos motivos no puede participar en contrataciones públicas —lo cual obviamente perjudicaría a la empresa—, por lo que el sindicato aceptó establecer un "acuerdo marco" con DHL. Dicho acuerdo fijaría las reglas y los compromisos mutuos que guiarían una mejor relación entre la empresa y los/as trabajadores/as a futuro. Si bien esto se celebró en mayo de 2014, la empresa aún debe manifestar lo que desea pero se niega a fijar una fecha para hacerlo, lo que demuestra una clara traición a la buena fe.

Entre la huelga y el juicio en los tribunales, la dirección de DHL envió un correo electrónico a los/as trabajadores/as en el que acusaba falsamente al presidente del sindicato de haber duplicado su salario en el último año, mostrándolo como «el único beneficiario de la huelga».¹ Asimismo, la empresa no pagó un bono por productividad a los/as trabajadores/as que estaban afiliados/as al sindicato, a pesar de que ese premio les correspondía a todos/as los/as empleados/as.

Condiciones de trabajo

Las entrevistas dejaron ver a los/as sindicalistas como trabajadores/as leales con sentido de la justicia y preocupados por las condiciones de trabajo. Los/as entrevistados/as comentaron algunas dificultades en este sentido, sobre todo en épocas de alta demanda, pero los principales problemas que resaltaron fueron los siguientes:

- Se les pide a los/as trabajadores/as asumir responsabilidades adicionales y cubrir a sus compañeros/as cuando se ausentan o se toman vacaciones sin ninguna capacitación previa ni remuneración adicional.

¹ Esto lo cita un artículo sobre el caso que fue publicado en The Clinic el 4 de junio de 2014. Puede accederse al artículo a través de este enlace: www.theclinic.cl/2014/06/04/hostigamiento-y-revelacion-de-informacion-confidencial-las-denuncias-del-sindicato-de-dhl/

- Hay diferencias salariales entre trabajadores/as que desempeñan la misma función.
- Se dan ascensos sin los correspondientes aumentos salariales.
- Los/as trabajadores/as que tienen buenas evaluaciones de desempeño no son recompensados económicamente.
- Algunos/as trabajadores/as denunciaron que los/as gerentes los/as ven más como una "pesadez" que como empleados/as valiosos/as. «No valoran lo que hacemos».
- Los/as trabajadores/as están molestos porque los/as supervisores/as les han prometido días libres y aumentos salariales que no han cumplido.
- Las trabajadoras denuncian que cobran menos que los hombres que hacen exactamente el mismo trabajo.

Uno de los testimonios más comunes fue el de Valentina Pacheco: «Ellos siempre quieren hacernos creer que si uno trabaja en DHL, trabaja en la mejor compañía... Tratan de convencernos de que no estaremos mejor en ningún otro lugar, pero nosotros, los operarios, sabemos que no es así».

El mayor problema que plantearon los/as trabajadores/as entrevistados/as fue el tema de las diferencias salariales entre trabajadores/as que realizan las mismas tareas, como lo explicaron Juana Zorrilla y Carla Edwards: «Los salarios son muy dispares, demasiado dispares. Dicen que esa información es confidencial, pero de todos modos siempre se comparte». Si bien la empresa insiste en que la información sobre los sueldos es confidencial, los/as trabajadores/as igualmente comparan lo que cobran con sus compañeros/as y sienten la injusticia de percibir sumas diferentes por el mismo trabajo.

Según sus propios testimonios, normalmente les piden que cubran a aquellos/as compañeros/as que están ausentes por vacaciones o por enfermedad, una práctica conocida con el nombre de "apoyo" o "back up" en inglés. Simplemente se espera que los/as trabajadores/as cubran dos puestos al mismo tiempo. As su vez, la empresa se niega a capacitarlos/as para ayudarlos/as a desempeñar esas nuevas funciones. A pesar de que se les exige que continúen desarrollando sus propias tareas al tiempo que realizan las de sus compañeros/as, no se les paga una remuneración adicional. Los/as trabajadores/as solicitaron un adicional para cubrir esos puestos «aunque sea para pagar los medicamentos para combatir el estrés», pero la respuesta de la empresa fue negativa. Marcela López, una trabajadora con 10 años de antigüedad en DHL, se quejó de que la hicieron hacer un trabajo de un hombre que luego se le presentó a un cliente como si hubiera sido realizado por él.

Hacia dos años que Juana Zorrilla no recibía un aumento (hasta que la empresa otorgó el aumento después de la huelga). Su supervisor le había dicho que para darle un aumento debía ascenderla, si bien ése sería sólo un ascenso nominal. De todos modos, ella demostró tener iniciativa y aprendió a hacer trabajo administrativo. En consecuencia, pudo reemplazar a una compañera de administración cuando ésta se tomó vacaciones.

Después de la huelga, esa compañera fue desvinculada de la empresa y le ofrecieron el puesto a la Sra. Zorrilla. Ella preguntó por el aumento que le habían prometido que le darían junto con el ascenso y le dijeron que lo considerarían en seis meses. Asumió el puesto, pero ahora desea no haberlo hecho, porque se ha desempeñado en esa función desde hace un año y su actual supervisor niega estar al tanto del acuerdo para aumentarle el sueldo. Tampoco recibió capacitación formal. La Sra. Zorrilla se queja de que los directivos no transmiten la información sobre las promesas que les hacen a los/as trabajadores/as cuando son reemplazados/as o rotados/as y que mienten.

Los/as trabajadores/as denuncian que las bandas salariales son poco claras y que hay muchas formas de disfrazar los ingresos. Nadie entiende cuáles son los criterios para obtener aumentos salariales. Marcela López relató que se había desempeñado primero como ejecutiva de cuenta y que ahora era asistente administrativa y, sin embargo, su sueldo seguía siendo el mismo y no tenía idea de si esas funciones correspondían a bandas salariales diferentes. Otra trabajadora, Carla Edwards, expresó su malestar diciendo: «Era ejecutiva de cuenta y ganaba 392.000 (pesos), pero había otros que percibían un sueldo básico de 500.000. Siempre me molestó saber que había gente que ganaba mucho más que yo por hacer prácticamente el mismo trabajo».

Luis Núñez, un trabajador de almacén con más de 10 años de experiencia, debió buscar un asistente para que lo ayudara en su función. Lo buscó y lo entrenó. Ahora, ese asistente cobra 80.000 pesos más que él.

A pesar de la sobrecarga de trabajo y las presiones a las que están expuestos los/as trabajadores/as para cubrir tareas en época de vacaciones, los/as entrevistados/as también denunciaron que más recientemente los/as gerentes han estado haciendo comentarios amenazantes diciendo que hay demasiados/as trabajadores/as y que deberán prescindir de algunos/as, lo que infunde temor y angustia en muchos/as empleados/as, en particular en los/as que trabajan allí desde hace más tiempo y los/as que están vinculados/as al sindicato.

Juana Zorrilla afirmó: «Ellos no valoran mi trabajo, y esto no me pasa sólo a mí, sino a muchos de nosotros/as. Todos/as estamos desmoralizados/as porque han dicho que somos demasiados/as en las oficinas y que deben despedir a algunos/as».

Otra trabajadora, Valentina Pacheco, dio testimonio de los «traumáticos e impactantes» abusos que tuvieron lugar en uno de los depósitos entre 2011 y 2012.² Los/as trabajadores/as se quejaban de que un supervisor abría los casilleros de los/as empleados/as que se ausentaban por enfermedad y usaba un lenguaje verbal abusivo. Le transmitieron su inquietud al jefe de Cuentas y acordaron reunirse en una mesa redonda con representantes del sindicato y de DHL. Cuando los/as trabajadores/as expusieron sus quejas, el jefe de Cuentas justificó la conducta del supervisor en cuestión diciendo que no se tomaba vacaciones desde hacía mucho tiempo y que estaba estresado. La Sra. Pacheco respondió con una pregunta: «¿Eso significa que yo puedo venir y actuar

² Este testimonio fue extraído de entrevistas a Valentina Pacheco y Manuel Gómez, que es el Secretario General del Sindicato Nro. 1 de DHL.

como lo hace mi supervisor, insultarlo a usted y explicarle que lo hago porque estoy estresada y entonces está bien?». El directivo simplemente intentó minimizar la situación. Es obvio que los/as trabajadores/as estaban muy descontentos y le presentaron el caso al sindicato, que a su vez lo denunció ante la Oficina de Inspección del Trabajo. Luego, la empresa despidió a los/as empleados/as que habían declarado ante los inspectores del trabajo. Los/as trabajadores/as del área de empaque respondieron en forma desesperada con un cese de actividades de medio día no oficial. El director general se reunió con los/as trabajadores/as, pero poco después el vocero de éstos/as fue despedido. La Sra. Pacheco también fue despedida una semana después de haber tenido una buena evaluación por parte de su gerente. Ante tal injusticia, la Sra. Pacheco se acercó al sindicato y acordó tener una reunión con el jefe de Recursos Humanos. Éste decidió revisar sus antecedentes de los últimos tres meses y su última evaluación de desempeño. Descubrió que sus registros habían desaparecido. La Sra. Pacheco volvió a ser contratada y recibió tres días libres remunerados, pero en 2014, cuando solicitó una copia de su contrato, le informaron que éste también había desaparecido sin dejar rastro.

Lamentablemente, los problemas de la Sra. Pacheco con DHL no terminaron allí. Después de las experiencias descritas con anterioridad, se fracturó un hueso del pie en el trabajo y luego, en 2013, se lesionó la muñeca mientras levantaba un palé. Estas lesiones fueron el resultado de la falta de capacitación de parte de DHL. La Sra. Pacheco quedó con un 15 por ciento de movilidad en la muñeca, lo que naturalmente afectó su capacidad para superar sus objetivos de trabajo. No recibió apoyo alguno de la empresa y quedó sola lidiando con un supervisor poco compasivo y sumamente exigente que, según sus propias palabras, la hace sentir que «cuanto antes se libere de mí, mejor. Él exige que yo, una mujer de 48 años, alcance las mismas metas que hombres de entre 28 y 30 años». A raíz de esas lesiones y de la gran carga de trabajo, ahora la Sra. Pacheco sufre de tendinitis en ambos tobillos. No obstante, a pesar de alcanzar sus objetivos de trabajo, denuncia que está continuamente presionada por su supervisor. Le preguntó por qué la presionaba y él dio varias excusas poco convincentes, lo que la llevó a decirle: «Mire, si no le soy útil, despídame». Sin embargo, ella siente que la práctica de DHL es la de «desgastar a los trabajadores» para evitar pagarles indemnización. El sentir de la Sra. Pacheco sobre esta cuestión es claro: «Para mí, esto es acoso».

La huelga de 2014 y sus repercusiones

En la primavera de 2014, tras un intento fallido de negociar un segundo convenio colectivo de trabajo, el sindicato sintió que no tenía más alternativa que ir a la huelga. Los/as trabajadores/as sentían que el tema de salarios era especial: «Los/as gerentes siempre decían que los salarios aquí estaban por encima del promedio, pero eso no era así. Lo verificamos en todas partes con personas que hacen el mismo trabajo y eso nos motivó a iniciar la huelga».³ Otras cuestiones que contribuyeron a la

huelga fueron la falta de pago de los ajustes y los aumentos irrisorios del 1 por ciento o 2 por ciento. La huelga se extendió desde el 10 hasta el 14 de marzo de 2014.

El primer día de la huelga, los Carabineros (integrantes de la gendarmería nacional de Chile) llegaron con un cañón de agua y equipo pesado antimotines. Mientras tanto, según se dice, algunos/as gerentes de DHL bailaban y se reían de los/as trabajadores/as en huelga y los/as insultaban y se burlaban. La dirección trajo trabajadores/as de reemplazo de otros sectores de DHL y los/as trabajadores/as que estaban en huelga relatan que algunos de éstos/as los/as insultaban y hacían gestos obscenos desde atrás de las ventanas cortinadas de los autobuses en los que llegaron. A quien era en ese entonces el gerente hubo que convencerlo de que no ordenara a los Carabineros que atacaran a los/as huelguistas. La actitud de abuso era tal que los Carabineros de hecho les pidieron a los/as gerentes que dejaran de provocar a los/as trabajadores/as en huelga y mostraran buenos modales. Juana Zorrilla escuchó a un gerente decir, entre risas: «¿Cuánto van a durar? Se van a cagar de hambre».

Después de la huelga, la dirección de DHL esperó hasta que quienes habían adherido a ella perdieran la protección legal y luego procedió a despedir a 42 personas. No hay duda de que se trató de una medida represiva y fue interpretada como tal por los/as trabajadores/as. Los/as entrevistados/as denunciaron que la empresa despidió a empleados/as con antecedentes impecables, incluidos algunos/as que habían actuado como voceros de los/as trabajadores/as en los días previos a la huelga. En contraste, la dirección parece haber recompensado a uno de los trabajadores que, tal como lo recuerda Francisco Garcés, había asistido a todas las reuniones del sindicato preparatorias para la huelga, pero no se presentó al piquete y, en cambio, fue visto conduciendo un grupo de rompehuelgas en otro establecimiento cerca de allí. Luego, esa persona recibió un ascenso.

El sindicato convocó a los/as 42 trabajadores/as despedidos/as y les pidió que denunciaran a la empresa ante la Justicia por despidos injustificados. La mayoría no podía darse el lujo de perder la indemnización que les correspondía por ley y sólo siete pudieron presentarse a declarar en calidad de testigos. Con estos siete el sindicato llevó a la empresa a juicio por despidos injustificados y se lo ganó. Los siete trabajadores despedidos no recuperaron sus empleos, pero recibieron una indemnización del 30 por ciento más alta. Asimismo, se acordó que la empresa y el sindicato negociarían un acuerdo marco que regiría su relación, algo que aún no ha ocurrido. El sindicato difundió el caso en los medios y el periódico semanal *The Clinic* publicó un artículo sobre DHL y la huelga.⁴

Los/as trabajadores/as que habían participado en la huelga dijeron que el período posterior a esa medida de fuerza fue muy estresante, porque estaban todo el tiempo a la expectativa de que los/as despidieran. Marcela López lo recuerda así: «Hubo represalias. Yo tenía mucho miedo». La percepción de que los

³ Entrevistas a Manuel Gómez, Carla Edwards, Valentina Pacheco y Francisco Garcés.

⁴ El informe se encuentra disponible en español en el enlace: <http://www.theclinic.cl/2014/06/04/hostigamiento-y-revelación-de-información-confidencial-las%20denuncias-del-sindicato-de-dhl/>

despidos eran un acto de castigo directo por haber organizado y llevado a cabo la huelga fue puesta de relieve por el hecho de que esas desvinculaciones se produjeron en un momento de mucho trabajo.

Tras la huelga, la empresa reemplazó al director general y despidió al jefe de Recursos Humanos, así como a varios/as supervisores/as. Según los/as representantes del sindicato, esto no se hizo para mejorar las relaciones con los/as trabajadores/as y el sindicato, sino para castigar a esos directivos por haber cometido los errores que posibilitaron que se concretara la huelga. Porque si la empresa hubiera presentado una contraoferta a tiempo, la huelga podría haberse evitado dentro del marco de la ley. De todos modos, un efecto secundario no intencional de la misma fue que las relaciones entre los/as trabajadores/as y la dirección mejoraron un poco. Otro efecto colateral ha sido que la dirección está más motivada para mejorar los puntajes de las EOS y desde la huelga, ha prestado más atención a las opiniones de la fuerza laboral. Un trabajador comentó que el gerente nuevo se reunió con los/as trabajadores/as y les preguntó qué opinaban de las EOS y qué temas les gustaría discutir.⁵ No obstante, esto no significa que la actitud de la empresa hacia el sindicato haya fundamentalmente cambiado. Los/as dirigentes sindicales subrayan la constante falta de voluntad de parte de la empresa para establecer un marco de acuerdo.

Clientelismo

Los/as trabajadores/as de Chile también confirmaron la existencia de clientelismo y favoritismo por parte de los/as gerentes y los/as supervisores/as. Según los testimonios, los/as gerentes a veces inventan puestos falsos para sus "amigos" en el establecimiento a fin de justificar salarios más elevados.⁶ A los preferidos a veces también se les paga más, se les da más tiempo libre o cobran horas extras que no trabajan.

Marcela López lo ejemplificó muy bien: «En los 10 años que llevo trabajando aquí siempre sentí que los/as supervisores/as tenían "protegidos/as". Tienen compañeros/as de copas y los/as favorecen. Esos/as preferidos/as no tenían que firmar antes de que se implementara el sistema de fichaje. Se les daba tiempo libre sin que debieran compensarlo. Aún hoy hay favoritismo».

Actitudes antisindicales

Cuando se constituyó el sindicato, los jefes amenazaron a los/as trabajadores/as con despedirlos/as si se afiliaban a él, y varios de los primeros organizadores corrieron esa suerte. Francisco Garcés, un trabajador con 12 años de experiencia, recordó lo siguiente: «Al principio había una actitud antisindical que se manifestaba a través de amenazas, despidos, posibilidades de ascenso nulas e incentivos salariales para no afiliarse al sindicato». A medida que el sindicato fue creciendo,

los/as supervisores/as revelaron sus posturas antisindicales y comenzaron a preguntarles a los/as trabajadores/as por qué se afiliaban, si «los trataban bien». Esas actitudes se hicieron más manifiestas aun cuando los supervisores comenzaron a buscar defectos en el trabajo realizado por sindicalistas, lo que hacía que los/as trabajadores/as llegaran a la siguiente conclusión: «Estar afiliado al sindicato no está bien visto».⁷ La huelga exacerbó la hostilidad hacia el sindicato y después de ella, en un claro acto de represalia, el esposo de una dirigente sindical fue despedido en virtud del Artículo 161. Asimismo, a los/as dirigentes sindicales les borrarón sus correos electrónicos y les secuestraron sus computadoras. Más aún, cuando finalizó la huelga, la empresa pagó un bono anual por productividad —que debían recibir todos/as los/as trabajadores/as— únicamente a los/as empleados/as no sindicalizados/as.

De acuerdo con algunos testimonios, los/as gerentes continúan haciendo diferencias con los/as sindicalistas. Por ejemplo, Marcela López, que tiene un antecedente impecable y fuma desde hace 14 años, de repente recibió una advertencia por la duración de los recesos para fumar que se toma, si bien no es la única fumadora en el lugar y no se toma más tiempo que sus compañeros/as. Ella siente que la tratan diferente porque está afiliada al sindicato.

Se dice que, tras el reemplazo del director general, su sucesor le dijo al presidente del sindicato, Manuel Gómez, que «desde afuera le habían pedido que entregara su cabeza [la de Manuel]» y que también había recibido instrucciones de que para octubre de ese año (2014) no debían quedar más células sindicales en la empresa.⁸

Encuestas EOS: escuchar sin corregir

Quienes fueron entrevistados/as en Chile mostraron el mismo cinismo respecto de las encuestas EOS y otras vías de comunicación interna que los/as trabajadores/as de Colombia y Panamá. Magdalena Cuéllar dijo: «Es como el SERNAC (el Servicio Nacional del Consumidor): uno presenta un reclamo y tiene que esperar siglos para tener una respuesta»⁹ También señaló que las encuestas están fuertemente orientadas a identificar problemas internos como los robos, y que éstos son los aspectos que, por lo general, revisten mayor interés para la dirección.

Juana Zorrilla, que trabaja en DHL desde hace seis años, se refirió a las encuestas como «un saludo a la bandera», es decir, una mera formalidad. «Estos mecanismos no resuelven problemas», dijo. Según los/as trabajadores/as, la dirección suele esforzarse por ignorar los problemas aun cuando son resaltados en las encuestas. Marcela López agregó que las encuestas no funcionan porque no se preserva el anonimato. A los/as trabajadores/as que completan una encuesta se les asigna un código exclusivo para poder acceder a ella y deben utilizar una computadora en particular. Obviamente los/as

⁵ Entrevista a Andrés Castro.

⁶ Entrevista a Magdalena Cuéllar.

⁷ Entrevistas a Juana Zorrilla y Valentina Pacheco.

⁸ Entrevista a Manuel Gómez.

⁹ Entrevista a Magdalena Cuéllar.

trabajadores/as sospechan que de ese modo, los/as gerentes pueden vincularlos con las respuestas. A pesar de los efectos distorsionadores que esto debe de tener en las encuestas, los/as trabajadores/as tienden a comentar que completan la sección correspondiente a la evaluación de sus supervisores/as directos/as con honestidad. Ningún/a trabajador/a dijo haber visto algún cambio como resultado de estas encuestas. Como señaló Marcela López: «No tengo mucha fe en ellas porque siempre dicen lo mismo y nunca hay cambios». Francisco Garcés llegó a la conclusión de que «las EOS son un buen instrumento cuando aquellas cosas que deben mejorar mejoran, pero si sólo sirven para recabar información, entonces eso no habla bien de la compañía. Aquí la información se envía a la región [sede regional], pero no toman ninguna medida».

Más aún, parece que no a todos/as los/as trabajadores/as les piden que completen estas encuestas, según lo que comenta Luis Núñez: «No estoy seguro de que existan; yo nunca las usé».

Ni las reuniones directas con los/as gerentes suelen traer cambios positivos, como comentó Valentina Pacheco. Otros/as se han quejado de sus supervisores/as, pero no ha habido cambios. En referencia a los/as supervisores/as y a los/as gerentes, Juana Zorrilla dijo: «Al principio venían y te preguntaban qué debía cambiar, tomaban notas sobre los problemas con gran entusiasmo, pero luego todo quedaba en la nada». Por consiguiente, para la mayoría de los/as trabajadores/as hay mucho cinismo en la comunicación directa con los directivos.

Andrés Castro, un trabajador con nueve años de experiencia, resumió su opinión sobre las encuestas y otras formas de comunicación de este modo: «Lo difícil no es escuchar, es corregir. Aquí escuchan, pero no corrigen».

Encuentros con otros sindicatos de DHL

En una reunión que se llevó a cabo en forma separada de las entrevistas con los/as trabajadores/as, los/as dirigentes sindicales y sus asesores legales denunciaron serios problemas en otros sectores de DHL en Chile. En ese encuentro estuvieron presentes sindicalistas del Sindicato Nro. 2 DHL Chile (con sede en Lo Aguirre), Supply Chain (depósitos) y DHL Express (envíos). Manifestaron que en DHL Global en Chile no existen sindicatos. Cuestionaron la división de DHL en compañías separadas, señalando que todos visten uniformes de DHL y que hay varios clientes a los que las tres empresas les proveen servicios en forma conjunta, como es el caso de LAN, la línea aérea que es propiedad del expresidente Piñera, cuyo hermano redactó el Código del Trabajo para Pinochet en 1979. Además, los/as dirigentes sindicales también señalaron que en negociaciones con gerentes de DHL, éstos se habían negado a dar bonificaciones más altas, con el pretexto de que tienen que mantener el mismo nivel de bonificaciones que se paga en otras empresas de DHL. Por último, los/as sindicalistas también expresaron que todas sus empresas responden, en última instancia, a Frank Appel, el presidente y director ejecutivo de DHL, y que, por lo tanto, si bien las divisiones pueden cumplir una función administrativa interna, a los efectos de las relaciones laborales no significan nada.

En DHL Express, el sindicato de los/as trabajadores/as de envíos fue creado en noviembre de 2013. El sindicato llegó a tener 120 afiliados, pero hoy en día sólo tiene 50. Todos sus miembros fueron despedidos/as en virtud del Artículo 161 o bien convencidos/as para que dejaran el sindicato mediante promesas de ascensos y pago de bonificaciones.

En relación con la falta de apertura por parte de la empresa para dialogar con los sindicatos, Pablo Millán, presidente del sindicato de DHL Express, comentó que durante una negociación con el sindicato en 2014, los directivos de DHL dejaron las conversaciones completamente en manos de sus abogados y ni siquiera estuvieron presentes en las reuniones.

Los/as dirigentes de los tres sindicatos presentes en la reunión afirmaron en forma unánime que la actitud antisindical de DHL en Chile y en todas partes es «política de la compañía», porque no importa de dónde provengan los/as gerentes, «sean de Chile, Colombia, Guatemala o Panamá», todos/as tienen la misma actitud hacia los sindicatos.

Los sindicatos de Lo Aguirre y DHL Express denunciaron que existen más de 200 trabajadores/as subcontratados/as en sus lugares de trabajo. Con frecuencia los/as trabajadores/as sindicalizados/as más activos/as deben entrenar a esos/as subcontratados/as (sin percibir una remuneración adicional) y una vez que los/as entrenaron, son despedidos/as. Ahora, cuando ven caras nuevas en el lugar de trabajo los/as trabajadores/as tienen miedo, porque a menudo significa que habrá futuros despidos. Estos/as trabajadores/as subcontratados/as no pueden afiliarse al sindicato porque pertenecen a una empresa diferente. Los/as dirigentes sindicales comentaron que después de aproximadamente un año, los/as trabajadores/as subcontratados/as son contratados/as directamente por DHL, pero después de haber presenciado la campaña antisindical que existe allí, tienen temor de afiliarse al sindicato.

Según los/as dirigentes sindicales, en Lo Aguirre, por lo general los/as subcontratados/as tienen contratos a corto plazo, perciben salarios mucho más bajos, están sobrecargados/as de trabajo y no reciben ni el equipo ni la capacitación adecuados. Muchos/as suelen ser utilizados/as para cumplir funciones que exceden sus contratos, tales como en tareas de limpieza, y a raíz de esto muchos/as padecen dolencias físicas. Los/as gerentes de DHL retrasan la elaboración de los contratos, que por ley tienen que ser presentados en un plazo de 15 días. Los sindicatos dicen que sólo quieren que la empresa cumpla con lo que establece la ley, como creen que ocurre en Alemania y otros países avanzados.

En DHL Express y DHL Lo Aguirre, los/as sindicalistas denunciaron acoso y hostilidad de parte de los directivos de la empresa y los guardias de seguridad. La empresa intenta evitar que los/as sindicalistas hablen con los/as trabajadores/as. Los/as supervisores/as que ven a un/a trabajador/a hablando con sindicalistas le preguntan sobre qué estaban conversando y si el/la trabajador/a es reticente a responder, lo/a amenazan con el despido. En DHL Express la empresa ha estado intentando difamar a los/as dirigentes sindicales, echando a correr rumores y diciendo cosas como «¿por qué habla con esos borrachos y drogadictos?». Si bien estas acciones las realizan los/as supervisores/as, parece que las instrucciones para hacerlo provienen de niveles de dirección más altos.

Pablo Millán, presidente del sindicato de DHL Express, comentó que una vez estaba hablando con trabajadores/as y un supervisor se acercó y le dijo: «Usted no puede hacer tarea sindical durante las horas de trabajo», y lo siguió durante todo el día, escuchando todas sus conversaciones, algo que le parecía tanto absurdo como intimidante. Según los/as dirigentes sindicales, los directivos dan estas órdenes, pero lo niegan en las reuniones. DHL también obstaculiza el derecho de los/as sindicalistas de organizar a los/as trabajadores/as ya que, por ejemplo, no les permiten abandonar su lugar de trabajo y constantemente cuestionan sus actividades.

Los/as supervisores/as periódicamente les dicen a los/as trabajadores/as que forman parte del mismo equipo de trabajo que los/as sindicalistas que el sindicato está afectando su trabajo, porque ellos/as deben compensar las ausencias de sus compañeros/as y están pagando para que el/la dirigente pueda ausentarse. Otro dirigente recordó al jefe de Recursos Humanos diciéndoles a los/as trabajadores/as que la fiesta anual había sido cancelada por culpa del sindicato. Uno de los sindicalistas lo expresó claramente: «Aprovechan muy bien la situación».

DHL también se ha esforzado por dividir a los sindicatos que organizan a los/as trabajadores/as en la compañía en su conjunto. Los sindicatos sólo han estado comunicados entre sí en los últimos meses, porque la compañía se dedicó a hacer correr rumores entre ellos para generar rivalidad. En mayo de 2015 la antigua gerente de Recursos Humanos de DHL Express le dijo a Pablo Millán, presidente del sindicato de DHL Express, que una de sus misiones había sido mantener divididos a los sindicatos. Ahora los/as sindicalistas ignoran esos rumores y chismes y han organizado un comité de coordinación para tratar los problemas comunes.

Al ser entrevistados para este informe, Pablo Millán y Carlos Quezada, ambos dirigentes del sindicato de DHL Express, comentaron: «Reconocemos que hay una campaña por parte de la compañía para eliminar al sindicato desde que éste se creó, y aún hoy continúa despidiendo a los/as afiliados/as al sindicato».

La información proporcionada por los/as distintos/as dirigentes sindicales permite conocer mejor el trasfondo de la actitud de DHL hacia el sindicato en sus operaciones en Chile. Si bien ahora hay cierta estabilidad en la relación tanto con el Sindicato Nro. 1 como con el Nro. 2, la compañía actúa con agresividad para erradicar al sindicato desde su creación en 2013 en DHL Express. Más aún, las tres empresas de DHL han cooperado para impedir que los distintos sindicatos que representan a sus empleados/as trabajen de manera coordinada y continua acosando a los/as afiliados/as y los/as dirigentes para impedir el desarrollo futuro de los sindicatos, lo que constituye una violación al derecho de los/as trabajadores/as de organizarse.

Preguntas planteadas

Los/as dirigentes sindicales acusaron a DHL de seleccionar a los/as trabajadores/as que participan en las encuestas de empleo a nivel de la industria. Cuando se comparan los bajos estándares de empleo prevalentes en Chile y los beneficios que ofrece DHL, se crea una idea inexacta y exagerada del trato que en verdad DHL les da a sus trabajadores/as.

Los/as dirigentes sindicales también sostienen que DHL distorsiona la verdad sobre los beneficios que reciben los/as trabajadores/as como empleados/as de DHL. Cuando analizaron hace poco un folleto distribuido por la dirección, observaron que incluía beneficios que no son provistos ni pagados por DHL, tales como los de la Caja de Compensaciones (fondos externos a DHL) y un bono por vacaciones que había sido negociado por el sindicato como parte del convenio colectivo de trabajo.

Otro ejemplo es la manera en que DHL les dio a los/as trabajadores/as un nuevo contrato que contemplaba el pago de horas extras. Los/as trabajadores/as en DHL Lo Aguirre eran contratados en virtud del Artículo 22 del Código del Trabajo chileno —como si fueran viajantes de comercio u otro tipo de trabajadores/as sin supervisión—, según ese artículo, no podían cobrar horas extras. Al mismo tiempo, los/as trabajadores/as no contaban con un sistema adecuado de registro del horario de entrada y salida, entonces el sindicato llamó a los Inspectores del Trabajo, que descubrieron que DHL estaba violando la ley. Finalmente, DHL recibió una multa por eso. Tiempo después, DHL informó a sus empleados/as que iba a modificar sus contratos y a comenzar a pagarles horas extras, pero presentó ese cambio como un gesto magnánimo por iniciativa propia en lugar de como el resultado de las sanciones impuestas por los Inspectores del Trabajo convocados por el sindicato. Éste es uno de los varios ejemplos que salieron a la luz durante la realización de este estudio, situaciones en las que DHL implementó cambios que en realidad se desprenden del accionar sindical.

Acusaciones de vigilancia y corrupción

Existen motivos para creer que las llamadas telefónicas de los/as sindicalistas, al menos de los de DHL Express, están siendo o han sido interceptadas. Dirigentes sindicales del Sindicato Nro. 2 de DHL sospechaban que esto podía estar ocurriendo y decidieron comprobarlo. En ese momento, el sindicato estaba discutiendo los detalles de una posible medida de fuerza. Dos dirigentes acordaron en una conversación telefónica que iniciarían una huelga más tarde ese mismo día. Dos horas más tarde, la policía llegó al depósito. Confirmando aún más sus sospechas, un ex integrante del personal de DHL Express les dijo a los/as dirigentes que no hablaran sobre cuestiones sindicales por teléfono porque sus celulares habían sido intervenidos. Los/as dirigentes creen que fueron intervenidos por agencias de seguridad privada contratadas por la compañía.

Conclusión: Chile

En Chile, DHL opera en un ambiente institucional y jurídico altamente antisindical, que fue descrito por un abogado del sindicato de esta manera: «Uno tiene todo en contra. El árbitro está en contra, la ley está en contra, el público está en contra, todos están en contra». En este contexto, resulta difícil establecer y mantener un sindicato y es muy difícil llevar adelante alguna medida de fuerza eficaz. Los/as trabajadores/as son sumamente vulnerables a ser despedidos/as en forma arbitraria en virtud del Artículo 161 del Código del Trabajo. Para que DHL de Chile verdaderamente cumpla con su Código de Conducta y los convenios internacionales sobre los que éste se basa, debería modificar por completo su actitud hacia los sindicatos. A pesar de los resultados difundidos en los medios, la realidad es que se trata de un empleador que esencialmente se ha rebajado a los niveles más bajos de los estándares empresariales locales.

Si bien los/as trabajadores/as y los/as dirigentes sindicales valoran los aspectos positivos de trabajar para DHL, tienen muy en claro las numerosas desventajas. En general, está claro que la compañía no ha desarrollado una relación positiva o constructiva con las organizaciones de los/as trabajadores/as. De acuerdo con lo expresado por los/as dirigentes sindicales y los/as trabajadores/as, la dirección de DHL ha exhibido una hostilidad manifiesta y tácita hacia la sindicalización en sus establecimientos en Chile. Esa hostilidad sólo fue levemente aplacada por la huelga que llevó a cabo el Sindicato Nro. 1 de DHL con un nivel relativo de éxito que luego se vio opacado por el despido masivo de 42 trabajadores/as. La actitud antisindical fue puesta una vez más de manifiesto en la respuesta a los esfuerzos por sindicalizar a los/as trabajadores/as del sector de envíos de DHL, con dirigentes sindicales que fueron víctimas de diversas formas de acoso y represión, lo que ha hecho que el sindicato reduzca su afiliados/as de 120 a 50.

En Chile, los directivos de DHL periódicamente presentan los beneficios como si fueran regalos de una empresa que se preocupa por sus trabajadores/as, cuando en realidad se trata de prestaciones estipuladas por ley, beneficios obtenidos por el sindicato en negociaciones con la empresa o prestaciones otorgadas con el fin de debilitar la posición de los sindicatos. La dirección de DHL ha hecho todo lo que estuvo a su alcance para limitar la sindicalización en sus establecimientos y continúa en esa postura.

«ELLOS DICEN: “USTED SE MERECE UN AUMENTO PORQUE HACE LO QUE YO LE DIGO, ASÍ QUE LE DARÉ UN BUEN AUMENTO”»

Trabajador de DHL, Panamá

Contexto laboral y político

El Código de Trabajo panameño fue redactado a principios de los años setenta bajo el gobierno del general Omar Torrijos y consagraba el papel del estado como protector de los/as trabajadores/as. En la década de los ochenta sufrió una profunda reforma y después de la invasión de Estados Unidos en 1989, Panamá adoptó una política social y económica abiertamente neoliberal, que culminó en la Ley Nro. 44 de 1995. A principios de los años 2000, el gobierno de Moscoso posibilitó lo que ha sido considerada una toma de control del Ministerio de Trabajo por parte de intereses comerciales al designar a un empresario para desempeñarse como Ministro de Trabajo. Las reformas y los antecedentes judiciales que se establecieron en ese período impusieron la carga de la prueba a los/as trabajadores/as en los juicios contra los empleadores. Como resultado de ello, Panamá tiene un marco jurídico contradictorio que consagra la protección de los/as trabajadores/as y a su vez crea un espacio para la violación de sus derechos.

Los gobiernos más recientes han mantenido esta actitud pro empresa: el gobierno de Martinelli en 2014 inició causas judiciales por corrupción contra nueve dirigentes sindicales. A pesar de que las causas no prosperaron, el actual gobierno (conducido por Juan Varela, quien fuera vicepresidente del expresidente Martinelli, que en este momento está siendo investigado por corrupción), no abandonó la investigación. Los/as dirigentes sindicales aducen que son víctimas de persecución judicial y continúan estando obligados/as a presentarse ante la policía cada 30 días. Para poder existir, los sindicatos deben estar reconocidos por el Ministerio de Trabajo. Sin embargo, bajo la presidencia de Martinelli, el Ministerio de Trabajo no reconoció a un solo sindicato, lo que constituye una violación al derecho de asociación. Los/as trabajadores/as del sector público no pueden organizarse sindicalmente. A raíz de estas situaciones, en 2012 Panamá fue incluida por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) en la “lista negra” de países que violan los derechos laborales. Los sindicatos cubren entre el 10 por ciento y el 14 por ciento de la población activa. Más del 40 por ciento de la población trabaja en el sector informal. Panamá tiene 34 salarios mínimos definidos tanto por región como por actividad económica. Gran parte de la riqueza del país está concentrada en manos de 115 familias ricas y muy influyentes.

Negociación con intenciones dudosas: DHL Express

El 11 de noviembre de 2014, el SIELAS (Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria de la Aviación Civil y Similares) presentó ante el Ministerio de Trabajo un pliego que contenía las firmas y las reivindicaciones de los/as trabajadores/as, que es el medio a través del cual los/as trabajadores/as informan al estado y a la compañía que están agrupándose o creando un sindicato. El 20 de noviembre el Ministerio le presentó a DHL una copia de ese pliego y le ordenó que iniciara las negociaciones. El 9 de diciembre comenzaron las conversaciones con representantes de DHL Express (que en la negociación se denominaba DHL Panamá S.A.). En el transcurso de 14 reuniones

ambas partes negociaron y llegaron a un acuerdo sobre 103 de las 115 condiciones. En las últimas reuniones, las negociaciones se estancaron en un punto en particular: la empresa quería poder definir quiénes estaban en condiciones y quiénes no para afiliarse al sindicato, con el argumento de que la vasta mayoría de los/as empleados/as administrativos/as de la compañía son lo que se denomina “trabajadores/as de confianza”, una categoría que normalmente está limitada a la alta dirección y que, por lo general, queda excluida de la sindicalización. El sindicato sostenía que la empresa no tenía derecho a decidir en forma arbitraria cuáles de sus empleados/as podían o no afiliarse al sindicato.

Luego, en la última reunión celebrada el 15 de enero de 2015, el abogado de la empresa, Eduardo Valles, le informó al

sindicato que había presentado un recurso de amparo [garantía de protección de los derechos constitucionales] ante la Corte Suprema, con el argumento de que el mandato organizacional del SIELAS no cubría la actividad económica que la empresa realizaba. El sindicato había sospechado que esto podía ocurrir, porque el abogado de la empresa ya había dado algún indicio en la negociación, supuestamente como una manera de presionar a los negociadores sindicales a aceptar determinadas cláusulas. Aunque se trataba de una medida constitucional extraordinaria, el recurso fue aceptado por la Corte Suprema. Ello ocurrió a pesar de que el Ministerio de Trabajo había aceptado el pliego de reivindicaciones y, por ende, también la legitimidad del sindicato como representante de los/as trabajadores/as de DHL Express, así como a pesar de que DHL Express ya había negociado con el sindicato durante varias semanas, lo cual implicaba un reconocimiento de facto de la condición del SIELAS como representante legítimo de los/as trabajadores/as bajo su servicio. Más aún, las negociaciones se habían basado en el primero de dos convenios recientemente celebrados entre el SIELAS y DHL Aeroexpress, que le permitía al sindicato organizar al personal administrativo y de ventas. Con este trasfondo, las acciones de la empresa no pueden ser interpretadas más que como el mayor de los esfuerzos para evitar la efectiva sindicalización del personal.

La Corte Suprema panameña ahora está en el proceso de expedirse sobre esta cuestión, lo cual podría llevar meses o incluso años. Mientras tanto, el proceso de negociaciones está suspendido. En enero de 2015, el sindicato presentó su oposición al recurso de amparo. El abogado del sindicato calificó la situación como «totalmente inusual».

De acuerdo con los dirigentes del sindicato, la compañía implementó una política engañosa de dos vías a través de la cual, por un lado, negoció y, por el otro, presentó el recurso de amparo ante la Corte Suprema con el objetivo de poner fin a las negociaciones y, posiblemente, eliminar al SIELAS de su fuerza de trabajo. El gerente general de la empresa les dijo a los negociadores del sindicato que la empresa estaba negociando bajo coacción, porque la ley estipula que una vez que el pliego de reivindicaciones ha sido aceptado por el Ministerio de Trabajo y presentado a la empresa, ésta tiene cinco días para iniciar las conversaciones. En el transcurso de las negociaciones de las primeras cláusulas el equipo directivo presionó en reiteradas oportunidades a los negociadores del sindicato para llegar a un acuerdo rápidamente antes de que se diera a conocer el recurso de amparo. Esta actitud despertó la sospecha de que había algún tipo de pacto clandestino y deshonesto entre el abogado de la empresa y la Corte Suprema, en especial dadas las acusaciones públicas de corrupción que rodean al Poder Judicial panameño,¹⁰ y porque el abogado de la empresa es conocido por sus contactos sociales y comerciales, que incluyen la representación de varias de las empresas del actual presidente.

Acciones para debilitar al sindicato

La hostilidad de DHL no se limitó a las maniobras legales. La empresa también adoptó una serie de medidas claramente ilegales para debilitar al SIELAS durante el proceso de negociación. Por ejemplo, a principios de enero de 2015, una de las gerentes de Recursos Humanos hizo circular un papel en blanco en el que los/as trabajadores/as administrativos/as debían poner su firma para dejar asentada su oposición a afiliarse al sindicato. De acuerdo con el testimonio de Eulogio Valdez, Agustín Gutiérrez y Elías González, esa misma gerente también les dijo a esos trabajadores que la cuota sindical sería elevada (entre US\$20 y US\$30 al mes), cuando en realidad está fijada en un por ciento del salario. Al mismo tiempo, de manera repentina los/as gerentes de DHL comenzaron a comprar pizzas y sándwiches para los/as trabajadores/as y a tratarlos mejor.¹¹ Los/as trabajadores/as entrevistados/as claramente relacionaron estos obsequios de comida y los cambios en el trato con el deseo de la empresa de ganarse su confianza y mantenerlos alejados del sindicato.

En diciembre de 2014, Eulogio Valdez y Agustín Gutiérrez, dos trabajadores que habían participado en las negociaciones, se encontraron con que les habían prohibido el ingreso al lugar de trabajo mientras se desarrollaban las negociaciones y necesitaban el permiso de Recursos Humanos para ingresar. Esto ocurrió a pesar de que otros/as trabajadores/as les habían pedido que el sindicato los mantuviera informados sobre el estado de las negociaciones. Mientras tanto, los/as representantes de la empresa les dijeron que esa medida era por su propia seguridad dado que supuestamente los/as otros/as trabajadores/as estaban tan disgustados/as con ellos que podrían atacarlos. Según los/as representantes de la dirección, los/as trabajadores/as estaban enojados/as porque el sindicato «no estaba logrando nada» y porque las cuotas sindicales les quitarían un importante porcentaje de sus salarios.

Después de un receso por Navidad, las negociaciones se centraron en la discusión de cláusulas relacionadas con los tipos de trabajadores/as que el sindicato podría organizar. Tal como había acordado con DHL Aeroexpress, el SIELAS pretendía organizar tanto al personal administrativo como operativo, es decir, personal de envíos y de oficina. La empresa se oponía a ello. Cuando los negociadores del SIELAS le preguntaron a la gerente de Recursos Humanos por qué la empresa se oponía tanto a eso cuando no había habido problemas en DHL Aeroexpress, ella respondió: «Ellos (los directivos de DHL Express) no quieren».¹²

Un día antes de que finalizaran las negociaciones con la aceptación del recurso de amparo por parte de la Corte Suprema, la gerente de Recursos Humanos de DHL Express convocó un *Petit Comité*¹³ y allí les ofreció a dos de los delegados la posibilidad de «dirigir las operaciones juntos», lo cual implícitamente significaba ofrecerles más dinero, así como ofrecerle más dinero al sindicato

¹⁰ Para información sobre ejemplos de corrupción a altos niveles, véase <http://elsiglo.com/panama/escandalo-salpica-benavides/23859338> y http://impresa.prensa.com/panorama/magistrado-Alejandro-Moncada-Luna-queda_0_4042845696.html

¹¹ Entrevistas a José Riquelme, Elías González, Mario Herrera y Jhon Benítez.

¹² Entrevistas a Eulogio Valdez y Agustín Gutiérrez.

¹³ Reunión aparte que se convoca normalmente para tratar un tema específico en las negociaciones.

siempre que se limitara a sindicalizar a los/as trabajadores/as de Operaciones y desistiera de organizar también al personal administrativo. Según los registros de la reunión, la gerente dijo que si no lograban que el sindicato aceptara esto su «trasero no llegaría lejos» (lo que significaba que sería el final de su carrera en DHL). Uno de los negociadores recuerda que en una reunión ella dijo que si permitía que el sindicato organizara a los/as trabajadores/as fuera de Operaciones, «me van a cortar la cabeza». Después de decir que los/as sindicalistas sólo estaban interesados/as en el dinero para ellos/as mismos/as, también intentó convencerlos de que persuadieran a los dirigentes del SIELAS para que aceptaran una cuota mayor de DHL para el sindicato («incluso será libre de impuestos», dijo) a cambio de que se limitara a organizar al personal de Operaciones. Los esfuerzos de la gerente de Recursos Humanos parecen ser un claro intento por dividir a los negociadores sindicales y, por ende, evitar la sindicalización del personal administrativo.

Resulta difícil no llegar a la conclusión de que este proceso de negociación reveló cómo DHL Express sacó ventaja de las áreas grises de la ley y actuó de mala fe para demorar o evitar la sindicalización de su fuerza laboral.

Resistencia a la fiscalización por parte del sindicato

Uno de los motivos posiblemente preocupantes de semejante actitud antisindical salió a la luz durante las entrevistas. Según testimonios de afiliados/as y dirigentes sindicales, algunos/as gerentes y supervisores/as de DHL Express están o estuvieron involucrados/as en negocios paralelos que probablemente se hayan visto afectados por las negociaciones con el sindicato. Por ejemplo, durante las negociaciones el sindicato sugirió que la empresa les ofreciera a los/as trabajadores/as el derecho preferencial de compra de los vehículos antiguos de la empresa. Los negociadores de la compañía se negaron aduciendo que eso era imposible porque ya había un contrato vigente con el proveedor de los vehículos que estipulaba que éstos debían ser devueltos como garantía de la próxima compra. El sindicato dejó de lado el pedido, pero unas semanas más tarde, cuando estaba por firmar la cláusula, en forma inesperada la empresa les ofreció a los/as trabajadores/as el derecho de preferencia en el remate de los vehículos. El sindicato firmó, pero sus representantes se preguntaban cuál sería la razón de ese cambio abrupto y supusieron que debía ser que no existía tal contrato.¹⁴ Agustín Gutiérrez luego comentó que su supervisor, después de enterarse de la noticia, dijo: «¡Ah, le sacaron el negocio a (nombró a un gerente y supervisor)!». Es posible concluir que ese gerente y otros directivos estaban revendiendo los vehículos de la compañía para ganancia propia. Otros testimonios apuntan a “negocios” paralelos similares vinculados con las radios de los vehículos.

Esto indica que una de las razones por las que los/as gerentes locales se oponen al sindicato en DHL Express podría ser que el sindicato posiblemente realiza una tarea de fiscalización de las actividades de los/as gerentes que éstos no pueden controlar.

La existencia de esos negocios paralelos en manos de directivos de DHL se contraponen con el Código de Conducta de DHL, que exige que los directivos declaren todo posible conflicto de intereses y les prohíbe lucrar con información interna.

¿Cambios tras la actuación del sindicato?

Tras la ruptura de las negociaciones, la compañía implementó varias de las iniciativas que el sindicato había planteado en la mesa de negociación, tales como el otorgamiento de un aumento para todos/as los/as trabajadores/as y otras acciones dirigidas a mejorar la relación de la compañía con su fuerza laboral. Los/as entrevistados/as fueron testigos por primera vez de un discurso motivacional pronunciado por el gerente general, así como de charlas sobre salud y seguridad. Rogelio Cuvillier también señaló que la gerente de Recursos Humanos había presenciado el proceso de negociación y la manera en que había actuado la empresa, por lo que decidió implementar algunas mejoras por iniciativa propia. Según el Sr. Cuvillier, la responsable de Recursos Humanos ahora se confronta con los gerentes hombres de mayor edad, uno de los cuales, por ejemplo, se jubiló hace seis años, pero hasta hace poco seguía trabajando para la empresa. Otro trabajador indicó que después de las negociaciones, su gerente comenzó a dejar de lado los favoritismos. Otros manifestaron que los/as gerentes comenzaron a pedir comida para llevar y parecían tener un trato más justo con los/as trabajadores/as inmediatamente después de las negociaciones. El aumento salarial fue presentado por la dirección como una medida unilateral independiente de la negociación con el SIELAS, pero surgieron sospechas de que solamente fue implementada después de que DHL saboteara la negociación y al mismo tiempo que se adoptaron una serie de medidas temporarias y posiblemente cosméticas para mejorar las relaciones con los/as trabajadores/as.

Actitudes hacia los sindicatos

Si bien ninguno/a de los/as trabajadores/as se quejó de actividades explícitamente antisindicales, todos/as estaban al tanto de lo que les había ocurrido a los/as trabajadores/as que habían intentado sindicalizar a los/as empleados/as de la empresa en el pasado. Al menos tres ex empleados/as de DHL Express fueron desvinculados/as por haber intentado organizar un sindicato entre 2010 y 2014.¹⁵ Por lo tanto, había una memoria colectiva evidente de los peligros de afiliarse a un sindicato.

José Riquelme, quien había sido contratado hacía poco por la empresa, dijo que cuando se creó el sindicato, el asistente de la gerente de Recursos Humanos le preguntó si «estaba de acuerdo con el sindicato». El Sr. Riquelme no dio su opinión porque ya había escuchado hablar de lo que les había ocurrido a aquellos/as que habían intentado formar un sindicato antes y percibía que la dirección pensaba que quienes se afiliaban al sindicato lo hacían «para causar problemas». El asistente luego le preguntó si se había afiliado al sindicato a sabiendas, con lo que sugería que creía que los/as empleados/as sólo se afiliaban

¹⁴ Entrevistas a Rogelio Cuvillier y Eulogio Valdez.

¹⁵ Entrevistas a Agustín Gutiérrez, Elías González, Jhon Benítez y Eulogio Valdez.

al sindicato si los/as engañaban para hacerlo. Agustín Gutiérrez recordó que a fines de octubre de 2014, el SIELAS había colocado afiches en todo el lugar de trabajo que exhibían un fragmento del Código de Trabajo que explicaba el derecho a sindicalizarse. La dirección respondió rompiéndolos y enviando luego a los/as supervisores/as a averiguar quiénes los habían colocado antes de decirles a los/as trabajadores/as que ese tipo de actividad estaba prohibida.

Si bien parece que los gerentes de DHL Panamá no expresaban en forma activa opiniones claramente antisindicales frente a los/as trabajadores/as, no hay duda de que durante las negociaciones hicieron lo que estuvo a su alcance para debilitar al sindicato dado que: las negociaciones se estancaron en el tema de permitirle al sindicato organizar al personal administrativo, los directivos juntaron firmas en contra del sindicato, difundieron información falsa sobre las cuotas sindicales, la dirección actuó por dos vías paralelas en las negociaciones y hubo intentos de dividir al equipo negociador del sindicato.

Por lo tanto, los esfuerzos que hizo la empresa para evitar que su fuerza laboral se organizara sindicalmente constituyen una violación directa del Código de Conducta de DHL así como del Artículo 138 del Código de Trabajo panameño, que prohíbe a los empleadores impedir a los/as trabajadores/as afiliarse a un sindicato.

DHL Express: «una empresa donde se trabaja bajo presión»

Si bien muchos de los/as trabajadores/as entrevistados/as consideraban que la remuneración y las condiciones de trabajo eran mayormente normales, en especial después del aumento otorgado tras el quiebre de las negociaciones con el SIELAS, igualmente manifestaron varios problemas en relación con las condiciones de trabajo. Los empleados del servicio de envíos se quejaron de tener que cumplir con presiones contradictorias, tales como conducir de manera responsable sin dañar los vehículos y a la vez entregar una gran cantidad de paquetes por día, lo cual les exige conducir a alta velocidad y correr riesgos. Los/as trabajadores/as también tienen la presión financiera de entregar una gran cantidad de paquetes porque una parte significativa de sus ingresos se desprende de un bono por productividad que depende de la cantidad de paquetes entregados. Asimismo, los/as trabajadores/as son presionados para trabajar los feriados y los días inmediatamente posteriores a éstos. Eulogio Valdez comentó que en una ocasión el gerente de Operaciones le dijo: «Más vale que esté aquí o en el hospital, de lo contrario, sabe lo que le ocurrirá» cuando le avisó que debía trabajar en un feriado nacional y el lunes y martes posteriores.

También hubo quejas acerca del seguro de salud deficiente que brinda DHL en Panamá que, a diferencia del resto de la región, no fue contratado con el grupo multinacional AIG, sino con una compañía local llamada PALI (Panamerican Life). Los/as trabajadores/as se quejaron de estar presionados a trabajar aun cuando están enfermos/as. Elías González, quien trabaja desde hace nueve años en DHL y es asmático, recuerda que cuando llamó para avisar que estaba enfermo en una oportunidad que

sufrió un ataque severo de asma su supervisor le dijo: «No, vaya a la farmacia y cómprese alguna pastilla». Otro trabajador dijo que también le habían hecho trabajar cuando estuvo engripado o resfriado.

Desorden administrativo y favoritismo

Las entrevistas describen una empresa que carece de transparencia y de métodos básicos para registrar las horas trabajadas. Una de las principales quejas de los/as trabajadores/as se vincula con la ausencia de un método abierto y transparente para registrar el inicio y la finalización de las tareas. Aparentemente, DHL Express solía tener un sistema de fichaje con un reloj mecánico, pero éste fue retirado varios años atrás.¹⁶ Desde entonces, los/as trabajadores/as no tienen forma de comprobar las horas que han trabajado, lo cual hace que el pago de horas extras esté sujeto a las decisiones arbitrarias de los supervisores. El año pasado la empresa instaló un sistema de fichaje con lectura de huellas digitales, pero al cabo de unos pocos días lo retiró para repararlo y los/as trabajadores/as no tienen idea de si sigue funcionando o no. Algunos/as continuaron utilizándolo para registrar su ingreso sin saber si registra sus llegadas y salidas, mientras que otros/as ya no lo usan. Esta situación infringe los incisos 11 y 21 del Artículo 128 del Código de Trabajo panameño, que estipula que los empleadores tienen la obligación de proporcionar un registro de las horas trabajadas, incluidas las horas extras, y brindar información detallada sobre la estructura de remuneración cuando se integra en parte con comisiones, primas u otros incentivos.

DHL no sólo no proporciona información exacta a los/as trabajadores/as sobre sus ingresos sino que además, hasta hace poco, la forma en que les pagaba a sus trabajadores/as en Panamá infringía la ley. Los/as trabajadores/as de DHL Express cobraban entre el 25 y el 30 por ciento de su sueldo en la primera quincena del mes y el resto, a fin de mes. Esto violaba el Artículo 148 del Código de Trabajo, que establece que el sueldo debe pagarse por completo en cada período de pago. Este tema fue uno de los puntos que negoció el SIELAS y, según los sindicalistas, hasta el abogado de DHL estaba sorprendido por el hecho de que DHL les estuviera pagando a sus trabajadores/as a través de un mecanismo ilegal. Los representantes de DHL explicaron que el sistema de pago estaba asentado en Costa Rica y los sueldos se abonaban de acuerdo a ese sistema. Aun cuando esto fuera así, seguía siendo responsabilidad de DHL cumplir con la ley panameña. El incumplimiento legal se corrigió poco tiempo después, y si bien la dirección de DHL presentó este cambio como una corrección benéfica unilateral, los/as trabajadores/as sabían que el cambio se había producido porque el SIELAS lo había planteado en la mesa de negociación.

Asimismo, los/as trabajadores/as se quejaron de la falta de transparencia en la estructura de sueldos. Empleados/as que han estado en la empresa la misma cantidad de tiempo perciben distintos ingresos y la única diferencia es su relación con el supervisor o la dirección. Esto viola el Artículo 63 de la Constitución panameña, que establece que “a trabajo igual en idénticas condiciones, corresponde siempre igual salario o sueldo”. Otros/as se quejaron de haber tenido buenas

¹⁶ Entrevistas a José Riquelme, Mario Herrera y Eulogio Valdez.

evaluaciones en reiteradas oportunidades y aun así nunca haber recibido un aumento, mientras que otros/as recibieron el aumento simplemente porque tenían una buena relación con sus supervisores/as y gerentes. Como dijo Mario Herrera: «Ellos dicen: “Usted se merece un aumento porque hace lo que yo le digo, entonces voy a darle un buen aumento”. Yo veía que esto era así... y no me parecía justo».

Otro trabajador, Elías González, preguntó por qué no había recibido un aumento en varios años y le dijeron que tenía que pedir que lo transfirieran a otro departamento. Sin embargo, según relató, todos los pedidos de transferencia fueron rechazados y los puestos se los dieron a los preferidos de los/as gerentes. Otro trabajador, Eulogio Valdez, no había recibido un aumento en cuatro años hasta el año pasado, a pesar de haber tenido buenos resultados en sus evaluaciones. Según los/as trabajadores/as entrevistados/as, la dirección de DHL siempre dice que no hay dinero para pagar aumentos. Esta situación ha desmoralizado y generado frustración en los/as trabajadores/as, en particular cuando se lo combina con aumentos supuestamente injustificados a sus compañeros/as. La implementación de una escala de sueldos y un aumento salarial transparentes eran parte de la agenda de negociación del SIELA en las conversaciones con la empresa que fueron interrumpidas.

Otro motivo de frustración que salió a la luz en las entrevistas es el hecho de que los/as trabajadores/as están obligados/as a solicitarles tiempo libre a sus supervisores como si se tratara de un favor personal, aun cuando al/a la trabajador/a le deban días libres o se deba a circunstancias imprevistas o enfermedad. Esto significa que los/as trabajadores/as terminan sintiéndose tanto resentidos/as como en deuda con sus supervisores, quienes parecen entender que sus “favores” deben ser devueltos en el futuro. José Riquelme describió la situación de la siguiente manera: «El día que no quiere darme su autorización... siente, o creo que siente, que tiene luz verde para hacerlo porque me ha hecho favores». La falta de control o supervisión por parte de la compañía de este tipo de interacción abre la puerta a un posible abuso de los/as supervisores/as y los/as gerentes. Todos/as los/as trabajadores/as entrevistados/as se quejaron de esta cultura de “favores” y “conveniencia” en la que no hay igualdad de trato y donde no se tienen en cuenta los intereses y necesidades individuales de los/as trabajadores/as. Fernando Parfait, dirigente sindical del SIELAS, resumió la situación de este modo: «Los favores que conceden son, en realidad, derechos que tienen los/as trabajadores/as».

Los favores que describieron incluían pedir que trabajaran durante las vacaciones, en días festivos y en épocas de alta demanda. Los/as trabajadores/as comentaron que no podían negarse debido a “favores” previos y por el temor de pasar a ser la “oveja negra” a quien luego le darían las rutas menos favorables, le negarían días libres cuando los solicitara y lo obligarían a trabajar en los peores turnos, entre otras cosas, y todo esto se reflejaría luego en el sueldo, dado que el bono de productividad y otras bonificaciones constituyen una parte considerable del ingreso. Los/as trabajadores/as sienten que las represalias de la dirección no serían directas, sino que tendrían más que ver con «arruinar la relación con los directivos» y, por ende, «exponerse a la arbitrariedad de los arreglos en la empresa».

Otra queja importante que expresaron varios de los/as trabajadores/as entrevistados/as se relacionaba con la existencia de un tope salarial. Los/as trabajadores/as que alcanzan un ingreso de alrededor de 950 dólares por mes tienen un tope en sus sueldos y, por lo tanto, no pueden recibir aumentos. Una vez que llegan al tope del sueldo, no hace diferencia si tomaron cursos de capacitación o trabajaron durante varios años; no hay aumento posible. Este sistema significa que los/as trabajadores/as pueden permanecer con el mismo sueldo durante años. Como lo explicó Elías González, quien trabajó en DHL Express durante nueve años: «Esto no debería existir en la empresa porque nosotros seguimos trabajando y seguimos dándole todo a la empresa sólo para que ellos digan: “Usted tiene tope salarial y no vamos a pagarle más”».

Si se consideran todos los factores, surgen interrogantes acerca de hasta qué punto esta situación es accidental, o en realidad se implementan prácticas de contabilidad deficientes, niveles desiguales de remuneración, salarios estancados, topes a los sueldos y una cultura de favores y arbitrariedad específicamente para evitar pagarles a los/as trabajadores/as todo lo que les corresponde.

Encuestas EOS y otras vías de comunicación

Todos/as los/as trabajadores/as entrevistados/as se mostraron cínicos respecto de la efectividad de las encuestas EOS, ya que han respondido varias y saben que muchos incluyeron comentarios negativos acerca de los/as gerentes o supervisores/as y nunca vieron que se produjera algún cambio como resultado de ellas. «Nunca logran nada», fue la opinión más común. Varios/as trabajadores/as expresaron la sospecha de que las encuestas están manipuladas por Recursos Humanos. José Riquelme dijo: «Recursos humanos las envía a Europa sólo para demostrar que se hicieron». «¡Tal cual!», acotó Mario Herrera.

Ninguno/a de los/as trabajadores/as había utilizado o tenía conocimiento de alguna otra vía de comunicación con la alta dirección como, por ejemplo, un sitio Web, una dirección de correo electrónico o un número telefónico. Algunos/as de los/as trabajadores/as comentaron que las reuniones que “saltean la jerarquía” no hacen más que deteriorar la relación con el supervisor inmediato sin conducir necesariamente a un cambio. Mario Herrera recordó su experiencia de pasar por alto a un supervisor para solicitar un día libre y haber sido castigado por ello más tarde.

En general, las entrevistas describieron un ámbito en el que no existen medios seguros y eficaces para comunicar las quejas a la dirección. Los sistemas actualmente vigentes son considerados ineficaces o manipulados.

«Abuso de la confianza de los empleados de confianza»: la situación de los pilotos de DHL Aeroexpress

Dos de los trabajadores de DHL entrevistados eran pilotos de DHL Aeroexpress: Miguel García y Enrique Castillo. Sus testimonios revelaron no sólo las debilidades inherentes de ser considerados “empleados de confianza” sino también varias situaciones sumamente irregulares dentro de la compañía.

Los pilotos relataron que quedaron excluidos del primer convenio colectivo de trabajo alcanzado por el SIELAS porque, en un principio, habían aceptado ser considerados “empleados de confianza”, pero los acontecimientos del último año habían impulsado a muchos de ellos a afiliarse al sindicato UNPAC porque, en sus propias palabras, la empresa «abusó de esa confianza».

Claramente consternado, Miguel García describió un caso de trato injusto y persecución a raíz de un aterrizaje forzoso en el exterior, en el cual se le obligó a pagar por la reparación del motor de la aeronave así como el costo del hotel en el que se alojó. Más tarde el piloto fue «enviado a un simulador», lo que es considerado una forma de castigo. Luego, fue suspendido porque llevó esta situación a la Autoridad de Aviación Civil. Más adelante, otros pilotos lo eligieron para formar parte del Ejecutivo del sindicato de pilotos de DHL, UNPAC, pero está aún esperando la aceptación y ratificación por parte del Ministerio de Trabajo. Mientras tanto, carece de protección laboral y siente una angustia emocional tan grande que ya no quiere seguir volando.

Además de este evidente abuso de los derechos laborales, los pilotos también afirmaron que hubo casos de corrupción sistémica y sobornos dentro de la empresa. Estas acusaciones se relacionan con el alquiler de aeronaves de bandera estadounidense por parte de DHL Aeroexpress. Se afirma que algunos directivos de DHL Aeroexpress han estado recibiendo sobornos a cambio de utilizar aeronaves de empresas específicas.

Los pilotos comentaron que no reciben aumentos de sueldo y que han pensado entre ellos una alternativa para economizar el uso del combustible de modo que el 10 por ciento de ahorro resultante sea utilizado para otorgarles un aumento. Le presentaron esta idea a la dirección de la empresa y ésta adoptó el nuevo sistema, pero no les dio ningún aumento.

Los pilotos comentaron con enojo que un ex gerente regional se había mostrado interesado en mejorar las condiciones de trabajo en Panamá, pero luego fue enviado a Bahrein, después de que otros gerentes de Panamá presionaran para que eso ocurriera, lo que implica que fue trasladado para evitar que alterara la cómoda situación que los gerentes locales y regionales crearon para sí mismos.

Enrique Castillo explicó que tres días antes de nuestra entrevista (en mayo de 2015) había encontrado un trozo de papel en su casillero que describía la política de DHL Aeroexpress respecto de los despidos sumarios por violación de la confidencialidad. La oración que hacía referencia al despido estaba resaltada. El piloto les preguntó a sus compañeros/as si habían recibido la misma nota, pero sólo los que estaban en el sindicato se veían afectados. Esto sin duda fue una amenaza a los integrantes del sindicato para que sepan que si hablan demasiado, pueden ser despedidos.

Las opiniones de los/as trabajadores/as de DHL Express sobre las EOS y otras vías de comunicación también fueron corroboradas por los dos pilotos de DHL Aeroexpress entrevistados. Miguel García describió cómo los/as gerentes se reunieron con los/as trabajadores/as de a uno antes de realizar la encuesta para influir en lo que iban a responder y también para tener una idea de lo que pensaban. Enrique Castillo también dijo que el medio más efectivo de comunicación que descubrió había sido un correo electrónico clandestino enviado a un gerente de EE. UU. que describía que la empresa estaba dando ascensos a empleados/as y agregándoles responsabilidades adicionales sin aumentarles la paga.

Los pilotos también comentaron que, en su opinión, los/as gerentes habían manipulado a los/as trabajadores/as con los que el presidente y director ejecutivo de DHL, Frank Appel, se había reunido el último año. Los/as gerentes mantuvieron la visita en secreto y sólo algunos/as trabajadores/as seleccionados/as pudieron reunirse con él. La actitud percibida de la dirección hacia sus trabajadores/as queda muy bien ilustrada por la anécdota que compartió Mario García, quien recordó que ante la partida del gerente de Recursos Humanos de DHL Aeroexpress en 2014, el gerente general presuntamente dijo: «Necesito un hijo de puta en ese puesto». Los pilotos especulan que el gerente general, un zoneíta¹⁷ y miembro fundador de DHL Aeroexpress, tiene conexiones poderosas en Panamá y Estados Unidos, lo cual le permite comportarse de esta manera.

¹⁷ Los zoneítas son por lo general ciudadanos estadounidenses que vivieron o se criaron en la zona del canal de Panamá controlada por Estados Unidos. En la actualidad, muchos tienen doble ciudadanía: estadounidense y panameña.

Conclusión: Panamá

En sus operaciones en Panamá, DHL se ha aprovechado de un mercado laboral poco regulado y un contexto jurídico ambiguo para abusar de los derechos de los/as trabajadores/as. DHL Panamá S.A. y DHL Aeroexpress han exhibido una posición antisindical que quedó reflejada en sus continuos esfuerzos por evitar la sindicalización de sus empleados/as. Estos esfuerzos adoptaron la forma de despidos, información incorrecta proporcionada a los/as trabajadores/as, amenazas tácitas y el intento por hacer que la mayor parte de la fuerza laboral esté falsamente categorizada como "empleados/as de confianza". Los directivos y los/as supervisores/as manifiestan una actitud negativa hacia los sindicatos en general y con su conducta refuerzan la creencia errónea de que el SIELAS es, en efecto, el enemigo de DHL.

Existe una cultura de evidente clientelismo que se ve exacerbada por la incompetencia administrativa, que puede o no ser intencional, ya que sirve para incrementar la dependencia de los/as trabajadores/as de sus supervisores/as y, por extensión, los hace más maleables ante los directivos. No parece haber muchos motivos por los cuales la dirección de Panamá no pueda proporcionar registros exactos de las horas trabajadas o implementar un sistema de fichaje. La falta de una escala salarial transparente y la existencia de diferencias en la remuneración entre trabajadores/as que realizan las mismas tareas constituyen una infracción a la ley panameña y también contribuyen a que los/as trabajadores/as sean más vulnerables ante sus supervisores/as. Todavía no está claro si es esto se debe a que el equipo directivo local no fue seleccionado correctamente y no está bien preparado o al resultado de una estrategia dirigida a asegurar una fuerza de trabajo débil y fácilmente influenciable. Lo que sí está claro es que viola las leyes laborales panameñas así como el Código de Conducta de DHL.

La falta de atención de la casa matriz de DHL a estas cuestiones sugiere, como mínimo, el encubrimiento de las mismas por parte de la dirección local o una falta de interés real en las condiciones de trabajo, probablemente debido a que las estructuras existentes continúan aportándole una ganancia estable a DHL. Las mejoras que la dirección de DHL ha implementado parecen estar relacionadas con la existencia de un sindicato y el deseo de la dirección de socavar su posición. Una mejora obvia en el trato a los/as trabajadores/as, la repentina provisión de comida para llevar en forma gratuita, el cambio en el sistema de pago de sueldos y el aumento salarial posterior a las negociaciones; todos claramente tuvieron lugar dentro del marco de la negociación con el SIELAS.

Los/as trabajadores/as y los sindicalistas describen una situación tal que, en el mejor de los casos, se puede decir que los directivos de DHL están sacando el mayor provecho posible del contexto de derechos laborales poco regulado que existe en Panamá así como de sus conexiones personales con la reducida elite panameña, lo cual lleva a la empresa a zonas grises entre lo que es legal y lo que no lo es. En el peor de los casos, los directivos de DHL han incumplido, a sabiendas, la ley panameña y el Código de Conducta de DHL y han intentado sabotear al SIELAS para evitar la sindicalización de su fuerza laboral.

Las acusaciones de corrupción y especulación contra algunos integrantes de la dirección de DHL en Panamá requieren una investigación profunda, aunque es preciso señalar que el laxo control central, la ineficacia de los mecanismos internos de control (como las EOS) y la falta de un sindicato fuerte dentro de la empresa han creado un amplio espacio para las malas prácticas gerenciales locales. Algunos/as trabajadores/as opinaron que el hecho de que DHL haya designado directores generales desde el exterior demuestra que tenía un conocimiento muy limitado de las condiciones locales y que estaba en una posición de endeble autoridad frente a personal jerárquico local con conexiones sociales bien desarrolladas e, incluso, poderosas. Si las denuncias respecto de la existencia de una red corrupta que abarca todas las operaciones de DHL en América Central y se extiende hasta Estados Unidos son ciertas, entonces esto socavaría aún más la capacidad de los directores generales extranjeros para lidiar con este problema.

El papel del SIELAS para dejar en evidencia, en forma accidental, un ejemplo de tal negligencia durante las negociaciones puede haber obligado a los directivos a poner fin al menos a uno de los presuntos negocios paralelos rentables y, por ende, es posible que la amenaza que plantea el sindicato a estas prácticas corruptas sea la que motive las actitudes antisindicales de los directivos en Panamá.

«TOMARON REPRESALIAS EN MI CONTRA Y NO SE COMPORTARON BIEN CONMIGO»

Trabajador de DHL, Colombia

Contexto laboral y político

Colombia es el país más peligroso del mundo para ser sindicalista. Desde 1986, alrededor de 3.000 sindicalistas fueron asesinados/as o "desaparecidos/as", en su mayoría por paramilitares vinculados al estado colombiano.¹⁸ Las amenazas y las muertes continúan: los registros indican que 27 sindicalistas fueron asesinados/as en 2014.¹⁹ Si bien la retórica respecto de los sindicatos bajo la conducción del presidente Santos se ha vuelto menos agresiva, los sindicalistas todavía se mueven en un ambiente sumamente difícil. Los sindicatos colombianos deben lidiar con instituciones estatales hostiles y llevar adelante huelgas que normalmente se topan con violencia tanto de parte del ejército como de la policía antidisturbios. Los/as sindicalistas son el blanco de los servicios de inteligencia y de un sistema judicial que los persigue en forma sistemática al tiempo que fracasa por completo en la investigación de los delitos cometidos contra ellos. Por ejemplo, en agosto de 2014, Huber Ballesteros, un sindicalista con 30 años de experiencia e integrante del Comité Ejecutivo Nacional de la Federación Sindical Nacional de Colombia (Central Unitaria de Trabajadores, CUT), fue encarcelado por falsas acusaciones de terrorismo. Mientras tanto, la impunidad ante los delitos graves cometidos contra sindicalistas asciende aproximadamente al 95 por ciento.

En Colombia, existen diversos mecanismos que socavan la capacidad de los sindicatos para funcionar, entre ellos, los Pactos Colectivos que los empleadores les ofrecen a los/as trabajadores/as a cambio de su renuncia al sindicato, las Cooperativas de Trabajo Asociado —que funcionan efectivamente como subcontratistas— y la tercerización generalizada del trabajo.

Existe un sesgo sistémico ampliamente conocido e innegable contra los derechos laborales en Colombia. Los efectos cotidianos de esta situación fueron descritos por Diógenes Orjuela de la CUT: «Los colombianos aún tenemos que escondernos para formar un sindicato y todo empleador despierta de inmediato a los/as trabajadores/as que forman uno; mientras tanto, la reacción del Ministerio [de Trabajo] es lenta e impone multas ridículas a los empleadores, a quienes no les importa recibir ese tipo de sanción. El Ministerio no enfrenta al empleador para decirle: "Los/as trabajadores/as tienen derecho a formar sindicatos y a negociar colectivamente y quien se oponga a ello sentirá el peso de la ley". Continúa habiendo una postura antisindical entre los empleadores, e incluso en el propio gobierno, porque en las entidades estatales se emplean prácticas antisindicales en las negociaciones. En la Procuraduría General, en el Ministerio Público y en el propio Ministerio de Trabajo ponen obstáculos para iniciar las negociaciones colectivas con los sindicatos».²⁰

Como resultado de este marco jurídico y la represión sistemática, Colombia es uno de los países donde más difícil resulta organizar sindicalmente a los/as trabajadores/as. Sólo el 3,9 por ciento de la fuerza laboral pertenece a un sindicato y existe mucha ignorancia y temor respecto de los sindicatos en la sociedad. Más del 60 por ciento de la población activa se desempeña en el sector informal.

A pesar de haber introducido algunas mejoras cosméticas dirigidas a facilitar la aprobación del Tratado de Libre Comercio de 2012 con Estados Unidos, Colombia aún no tiene un sistema en funcionamiento de Inspección del Trabajo, que fue categorizado como «prácticamente inexistente» por Alejandra Trujillo, representante de la Fundación Friedrich-Ebert-Stiftung en Colombia (FESCOL).

¹⁸ Para obtener mayor información sobre la situación de los derechos humanos y laborales en Colombia, visite el sitio Web de Justice for Colombia, la campaña sobre derechos laborales en Colombia de la central sindical británica TUC: www.justiceforcolombia.org

¹⁹ Esta cifra fue proporcionada por la Escuela Nacional Sindical (ENS).

²⁰ Para obtener mayor información sobre el Plan de Acción Laboral y la situación de los derechos laborales en Colombia, consulte el informe de la ENS de mayo de 2014 en: http://ens.org.co/apc-aa-files/45bdec76fa6b8848acf029430d10b-b5a/plan_de_acc_n_informe_completo.pdf. También hay una traducción inglesa disponible en el sitio Web de WOLA: <http://www.wola.org/sites/default/files/Colombia/Labor/ENS%20LAP%20Report%20English%20translation.pdf>

DHL Express, el STPC y el SNTT

En 2009 un sindicato denominado STPC (Sindicato de Trabajadores Postales de Colombia) comenzó a organizar a los/as trabajadores/as de DHL Colombia. Para 2012, tenía 10 afiliados/as en la división de envíos. En el transcurso de 2013, el sindicato intentó hacer un mapeo de los problemas que estaban experimentando los/as trabajadores/as en la empresa, como prólogo para una campaña de sindicalización. Durante el mes de febrero de 2014, mientras el sindicato incorporaba a otros 14 afiliados, DHL comenzó su campaña antisindical.

En marzo de 2014 todos/as los/as trabajadores/as recibieron un aumento salarial del 19 por ciento y aquellos/as afiliados/as al STPC recibieron llamadas en las que les prometían bonos, vacaciones y ascensos si abandonaban el sindicato. Hacia fines de abril esas acciones tuvieron el efecto deseado y la mayoría de los/as afiliados/as renunciaron al sindicato. Después de este golpe perfectamente planeado, el STPC aceptó pasarle la batuta a otro sindicato, al SNTT (Sindicato Nacional de Trabajadores del Transporte). El grupo de trabajadores/as que permaneció afiliado/a comenzó a trabajar con el SNTT en junio de 2014 y luego, en agosto de ese mismo año, el SNTT comenzó a ampliar la sindicalización de los/as trabajadores/as en DHL Express, al tiempo que realizaba acciones para acercarse a los/as trabajadores/as de DHL Global.

A raíz de estos acontecimientos, el 16 de octubre de 2014 dos federaciones sindicales internacionales —la Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte (ITF) y UNI Global Union— patrocinaron una reunión entre el SNTT y la empresa. Según testimonios de dirigentes sindicales colombianos y de representantes de los sindicatos mundiales, fue una reunión tensa. UNI y la ITF les dijeron a los representantes de la empresa que DHL estaba violando los acuerdos que la compañía había firmado con ellos después de un fallo de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos). El Director General de DHL Colombia rechazó la acusación de que la empresa había infringido la ley colombiana y el derecho internacional argumentando que los sindicatos no tenían pruebas directas de ello. El asesor legal luego apuntó que a menudo son «los/as malos/as trabajadores/as» los que se afilian al sindicato porque saben que han cometido errores y necesitan protección, lo cual era una acusación implícita al SNTT de ser corrupto y de sindicalizar para que los/as dirigentes se enriquezcan. La actitud agresiva y hostil del letrado de la empresa sorprendió a los/as sindicalistas presentes. La reunión finalizó con el acuerdo de que los sindicatos podrían solicitar otra reunión para tratar dos o tres temas concretos y que la compañía luego daría una respuesta. Hasta el momento, no se ha dado seguimiento a esto.

En consecuencia, la empresa se niega a negociar hasta que el sindicato presente un pliego de reivindicaciones, pero el sindicato se niega a hacerlo hasta tener una cantidad sustancial de trabajadores afiliados. Esto se debe, en parte, a que el SNTT no quiere entablar una negociación costosa

para un grupo de trabajadores/as, cuando podría lograr lo mismo en un proceso de diálogo directo sin tener que pagar abogados caros. Esto, sumado a los obstáculos que pone DHL para la sindicalización de los/as trabajadores/as, hace que la situación sea muy compleja de resolver.

Presunta actividad sistemática antisindical

Según los/as trabajadores/as entrevistados/as, cuando DHL era una empresa de capitales estadounidenses no había grandes problemas laborales. Los inconvenientes comenzaron cuando Deutsche Post adquirió a DHL y recortó muchos de los antiguos beneficios. Así, los/as trabajadores/as de DHL Supply Chain (parte de DHL Express) crearon lo que se denominó un “grupo logístico” para transmitir sus quejas a la dirección.²¹ Las quejas fueron presentadas varias veces a la dirección, pero en ningún momento se hizo nada para solucionar la situación, a pesar de la mediación de quien fuera en ese entonces el Director General de DHL Express. Fue la frustración ante la falta de respuesta lo que llevó a los/as trabajadores/as a afiliarse al STPC en 2013.

Los/as trabajadores/as dieron testimonio de los esfuerzos que hizo DHL para contrarrestar al sindicato. Al principio eran muy agresivos, pero luego se volvieron más sutiles. Cuando se enfrentaron por primera vez con el STPC en 2013, los/as supervisores/as de DHL (llamados/as “Coordinadores/as”) hablaron con los/as trabajadores/as y les dijeron falsedades sobre el papel de los sindicatos para convencerlos de que existían para hacer quebrar a las compañías y enriquecer a sus dirigentes.²² La mayoría de estos/as Coordinadores/as ahora ya no están en DHL. Al mismo tiempo, la empresa comenzó a presionar a la veintena de trabajadores/as que se habían afiliado al STPC para que abandonaran el sindicato. Según testimonios de los/as trabajadores/as, a algunos/as les ofrecieron ascensos, a otros/as les dieron aumentos o becas y a otros/as les ofrecieron vacaciones. Estas medidas fueron muy efectivas, según lo recuerda José Ignacio, uno de los militantes del STPC en ese entonces: «Cinco personas se afiliaron al STPC un domingo y el lunes tuvimos una reunión... Aún no habíamos notificado al Ministerio. Para el martes, todos habían renunciado. La empresa ya los había convencido».

Más aún, si bien no hay pruebas legales que certifiquen que la empresa redactó las cartas de renuncia de los/as trabajadores/as, todas tenían un estilo similar y utilizaban un lenguaje jurídico que es improbable que los/as trabajadores/as hubieran usado por iniciativa propia. Tanto es así que, según Alejandra Trujillo de FESCOL, «la mano de la empresa era evidente». El sindicato intentó iniciar acciones legales contra DHL por este tema, pero los tribunales dictaminaron que si bien las cartas eran, por cierto, parecidas, no había pruebas de que hubieran sido redactadas por la empresa. Ese fallo puede considerarse un ejemplo del tipo de barreras legales con las que se encuentran los sindicatos en Colombia, donde las instituciones estatales a menudo exhiben una tendencia antisindical.

²¹ Entrevista a Diego Olivares.

²² Entrevista a Diego Olivares.

Los/as trabajadores/as también describieron cómo DHL a veces tomaba algunas demandas del sindicato específicas y las implementaba y las presentaba como “regalos” de la empresa que no tenían nada que ver con el sindicato que las había sugerido. Por ejemplo, como comentó José Ignacio, los/as trabajadores/as de la división de envíos habían solicitado que los días sábados no formaran parte de la semana de trabajo convencional, pero no habían tenido respuesta de la dirección. El SNTT propuso que los sábados no fueran considerados parte de la semana de trabajo convencional de los/as trabajadores/as de envíos y al poco tiempo, la empresa quitó los sábados de la semana de trabajo. Como señaló Alejandra Trujillo de FESCOL: «Uno siempre puede encontrar una relación entre lo que pidió el sindicato y lo que la empresa hizo». Lamentablemente para los/as trabajadores/as, las conquistas obtenidas de esta manera no están garantizadas como derechos y, por lo tanto, quedan sujetas a los caprichos de la dirección, que podría decidir dejarlas sin efecto en el futuro.

En otro ejemplo sobre esta clase de inducción a renunciar al sindicato, Diego Olivares confirmó que en el verano de 2013 le ofrecieron 70 millones de pesos colombianos (unos US\$25.158, €24.000) a cambio de que renunciara al sindicato (STPC) y dejara DHL Express. Rechazó la oferta, que se la había hecho un compañero de trabajo sin cargo alguno en nombre de la dirección, aparentemente para asegurarse de que él dijera que no. Semejante acto roza la ilegalidad. Alejandra Trujillo de FESCOL corrobora esta opinión al decir lo siguiente: «No es muy legal convencer a las personas para que abandonen un sindicato, pero tampoco es ilegal en tanto uno no pueda probar que fue la empresa la que lo hizo, y en este caso la compañía no había dejado mucha evidencia». Si bien esto es así desde un punto de vista estrictamente legal, vale la pena destacar que los testimonios de los/as trabajadores/as aseveran con claridad que en Colombia, DHL actúa de manera sistemática para destruir y socavar la sindicalización de su fuerza laboral mediante una serie de métodos ilegales y semilegales.

Aislamiento y sanciones para los/as afiliados/as restantes

De cuatro trabajadores vinculados al sindicato, uno de ellos, José Ignacio, fue aislado en un edificio en el centro donde trabaja solo y no tiene contacto con otros empleados de DHL. La justificación oficial es que padece de una lesión en el brazo que le impide desempeñarse como mensajero, a pesar de que otro trabajador con el mismo tipo de lesión continúa trabajando en esa función. Otro trabajador, Diego Olivares, está en un puesto en el que debe haber rotación periódica para prevenir el estrés. Sin embargo, el Sr. Olivares es el único trabajador en ese puesto que no ha rotado. Cuando preguntó por qué, la compañía le dijo que como pertenece al sindicato, necesitarían un permiso del Ministerio de Trabajo para cambiarlo de puesto. Averiguó si esto era así y comprobó que no. El Sr. Olivares describió cómo cambió la actitud de la empresa hacia él en forma radical cuando se afilió al sindicato. «El coordinador comenzó a presionarme... Pasé de estar bien

catalogado en la evaluación a no poder hacer nada bien». Los efectos sobre su salud fueron terribles. «Empecé a sufrir gastritis por la presión. Bajé 12 kilos en tres meses, al punto que los médicos pensaron que tenía cáncer de estómago. Gracias a Dios, todos los análisis desde entonces parecen indicar que eso fue producto del estrés».

Después de que la mayoría de los/as trabajadores/as renunciaron al sindicato, el coordinador pasó a otra área y ahora, si bien al Sr. Olivares todavía no lo han rotado, su situación mejoró un poco. Otros/as trabajadores/as sindicalizados/as que tenían antecedentes intachables describieron que comenzaron a recibir sanciones de los supervisores después de incorporarse al sindicato.

Asimismo, el Sr. Olivares comentó que de repente una compañera de trabajo y amiga dejó de hablarle. Después de varios meses les preguntó a sus otros compañeros a qué podía deberse eso y le dijeron que le habían dicho que se separara de él si quería que la ascendieran. Luego se las ingenió para preguntarle a ella directamente y ella le confirmó que en una reunión con los gerentes le habían dicho que no debía seguir relacionándose con él si aspiraba a que la ascendieran en el futuro.

Al aislar a los/as trabajadores/as afiliados/as de esta manera, la empresa claramente busca limitar sus posibilidades de organizarse, pero también pretende castigarlos e incentivarlos a abandonar el sindicato. A José Ignacio, que fue activista sindical, le ofrecieron dos veces beneficios a cambio de que abandonara el sindicato.²³ La primera vez fue al poco tiempo de haberse sumado al STPC en 2012 y la segunda, en febrero de 2015, cuando el supervisor de los mensajeros le dijo: «¿Todavía sigue aislado allá? Deje todo eso del sindicato y lo traigo de nuevo para aquí».

Despidos de los/as afiliados/as restantes

Jhon Gamboa, un ex empleado de DHL, contó que fue despedido el mismo día en que debía afiliarse al sindicato. Si bien el motivo que le dieron era legal y tenía que ver con faltas cometidas por él, éstas no eran peores que aquellas cometidas por otros/as trabajadores/as y, por lo tanto, sigue sospechando que, como es habitual en Colombia, el motivo subyacente de su despido era que iba a afiliarse al sindicato.

Al igual que ocurrió en Chile, en Colombia DHL despidió a un familiar de un trabajador que estaba afiliado al sindicato. José Ignacio se afilió al STPC en 2012. Su hijo trabajaba para DHL en Firmenich S.A., una compañía suiza productora de fragancias y sabores. Cuando estaban despidiendo a su hijo, los directivos le dijeron que Firmenich había solicitado que lo reemplazaran por los errores que había cometido. Dijeron que habían investigado esas quejas y habían comprobado que eran ciertas. Luego, su hijo fue a hablar con su ex gerente en Firmenich, quien supuestamente había firmado una carta pidiendo su despido, y éste le dijo que no estaba al tanto de ninguna carta de ese tipo y subrayó que la única carta de la que tenía conocimiento

²³ Desde entonces, José Ignacio dejó el SNTT por diferencias respecto de la manera en que el sindicato operaba en DHL. No recibió ningún beneficio ni regresó a su principal lugar de trabajo.

era una que había llegado desde la casa matriz en Ecuador felicitándolo por sus esfuerzos. El gerente le dijo: «Es DHL la que quiere despedirlo». José Ignacio y su hijo solicitaron ver el informe de la investigación que, según DHL, se había llevado a cabo, pero hasta el momento no se ha aportado prueba alguna que justifique el despido del joven.²⁴

Flavio Guzmán es otro trabajador que fue despedido y volvió a ser contratado por la compañía gracias a una acción judicial exitosa iniciada por el sindicato. Su despido se vinculó con el hecho de que él había estado conversando con un militante sindical conocido. Como no estaban al tanto de que fueran amigos, los supervisores sospecharon y al día siguiente Flavio recibió una carta de despido.

Otro indicio de la evidente postura antisindical de DHL se desprende de la lucha que debió llevar adelante el sindicato para poder colocar un panel de anuncios en el lugar de trabajo. El STPC se había ganado el derecho de poner un panel en las oficinas de la empresa. Cuando tomó la batuta el SNTT, el sindicato pidió hacerse cargo de ese panel, pero la compañía se negó. El sindicato logró que un tribunal le ordenara a la empresa permitirle al sindicato tener un panel de anuncios en las oficinas y la compañía debía cumplir esa orden. Si bien al principio el panel estaba en la entrada de los vestuarios, luego fue trasladada afuera del comedor y más tarde, colocada en el sector administrativo del edificio, por donde circulan muy pocos mensajeros.²⁵ Un trabajador dijo que la empresa tenía un panel de anuncios al lado del sindicato y se esmeraba por refutar la información que publicaba el sindicato.

Intimidación a través de la vigilancia

José Ignacio relató que cuando él se desempeñaba como organizador del sindicato en el verano de 2014, el antiguo jefe de Seguridad, que acababa de ser despedido por DHL, se le acercó y le dijo que tuviera cuidado porque la empresa había colocado micrófonos en el sector de los casilleros y en varios vehículos a fin de vigilar a los militantes sindicales. Según Jhon Gamboa, esa noticia fue «muy intimidante». Los/as trabajadores/as entrevistados/as dijeron que ese tipo de vigilancia significa que no pueden hablar del sindicato o de otros temas sensibles con sus compañeros/as. Diego Olivares denunció haber sido seguido y fotografiado por desconocidos, lo cual lo hizo sentirse «muy intimidado».

Así como DHL recurría a estos métodos severos y represivos para debilitar al sindicato, también empleaba varias “recompensas” para intentar influenciar a la fuerza laboral. Los mensajeros dijeron ganar alrededor de 1.200.000 pesos al mes (alrededor de US\$363, €303), pero con los distintos bonos e incentivos otorgados por sus gerentes, pueden llegar a ganar 2 millones (alrededor de US\$604, €555).

Condiciones de trabajo

Los/as trabajadores/as manifestaron sentirse muy presionados en el trabajo. Jhon Gamboa dijo: «No es DHL Express, es DHL Estrés». Las presiones se exacerban cuando se modifican las rutas en forma arbitraria o los/as trabajadores/as deben cubrir otros recorridos sin recibir ninguna preparación o capacitación, que es lo que tiende a suceder si se afilia a un sindicato. Estos cambios hacen que sea imposible para ellos/as cumplir sus objetivos y, por consiguiente, pierden los bonos. Los/as trabajadores/as sienten que la empresa no los/as protege de las vicisitudes propias de trabajar en la calle. Flavio Guzmán fue encerrado en un garaje por un cliente y, por lo tanto, se retrasó para completar su recorrido. Cuando se quejó de que ese cliente lo había dejado encerrado, éste lo acusó de ser abusivo, si bien la grabación del CCTV mostraba que él había mantenido la calma. A pesar de ello, DHL se puso del lado del cliente.²⁶ Otros denunciaron que la política de la empresa es la de descontar el dinero perdido o robado del sueldo de los/as trabajadores/as, lo que conlleva la presunción de que si a los/as trabajadores/as les roban, es probable que están involucrados en el robo.²⁷ José Ignacio tuvo que pagar casi un millón de pesos después de sufrir un robo mientras trabajaba. Asimismo, los/as trabajadores/as relataron que aquellos/as que tienen lesiones crónicas inducidas por el trabajo y, por consiguiente, capacidad limitada para trabajar, a la larga son despedidos/as, por lo que hay mucha presión para ocultar las lesiones.

Los problemas surgen a menudo cuando los/as trabajadores/as cuestionan las decisiones injustas y arbitrarias, tal como ocurrió en el caso de Jhon Gamboa, quien fue asignado a un turno dividido muy poco común. El hecho de que el turno fuera dividido significaba que debía quedarse sentado en la oficina durante tres horas a mitad del día (porque su casa quedaba muy lejos para ir y volver en ese lapso). No le pagaban por esas horas. El Sr. Gamboa le planteó el tema a su supervisor y éste le prometió un cambio, pero el turno nunca se modificó. Cuando más adelante el Sr. Gamboa fue despedido (con la sospecha de que lo habían despedido por haberse afiliado al sindicato), el turno dividido que él debía cubrir simplemente fue eliminado. Para él, la postura de DHL era muy clara: «Tomaron represalias en mi contra y no se comportaron bien conmigo».

Las EOS y otras vías de comunicación interna

Todos/as los/as trabajadores/as entrevistados/as expresaron altos niveles de cinismo respecto de las EOS y otras vías de comunicación entre los/as trabajadores/as y la dirección. Sienten que las EOS son respondidas con honestidad, pero no sirven para cambiar las cosas o que son manipuladas por la dirección y carecen de verdadera transparencia y anonimato. José Ignacio también destacó que el personal de envíos no siempre puede completar las encuestas porque tiene muy poco tiempo para hacer su trabajo. Los/as trabajadores/as no creen

²⁴ Entrevista a José Ignacio.

²⁵ Este testimonio corresponde a alguien que trabaja en el complejo.

²⁶ Entrevista a Flavio Guzmán.

²⁷ Entrevistas a Diego Olivares y Jhon Gamboa.

que los resultados de las encuestas reflejen de manera exacta la realidad de la compañía. El testimonio de Flavio Guzmán fue común: «Es como un teléfono descompuesto. Esas cosas no les llegan a los altos jefes, sólo a los/as supervisores/as o al gerente de Operaciones. Pero si uno habla, después se la agarran con uno... Ellos siempre tienen razón y nunca hay una solución al problema».

La disconformidad de las EOS se manifiesta con la misma forma con las visitas de directivos alemanes de la empresa. Los/as trabajadores afirmaron que la dirección local elegía a los/as trabajadores/as que hablaban con los directivos extranjeros, si bien Diego Olivares, uno de los afiliados al sindicato, fue elegido para hablar con dos visitantes como parte de un grupo más grande. Sin embargo, él sospecha que la traducción no fue exacta porque el intérprete era un empleado de DHL que enseña inglés en la empresa. Más allá de que la traducción haya sido exacta o no, es de esperar que lo que los/as trabajadores/as les dijeron a los visitantes extranjeros se viera afectado por la percepción de que el intérprete no era una persona neutral desinteresada en esa situación.

Cultura de favoritismo

Tal como lo indicaron los/as entrevistados/as, el nivel de arbitrariedad y el temor de los/as trabajadores/as a expresar sus opiniones promueven una cultura de favoritismo dentro de DHL Colombia en la que los/as supervisores/as deciden, en forma arbitraria, quién recibe un ascenso o un premio.

Conclusión: Colombia

En Colombia, DHL opera en un contexto francamente antisindical, donde durante décadas la represión física y política de los sindicatos ha sido algo habitual. Con el tiempo, se fue desarrollando un marco jurídico muy desfavorable a los/as trabajadores/as junto con un sesgo político contrario a los sindicatos. En este contexto, para poder cumplir con su propio Código de Conducta y los convenios internacionales a los que éste hace referencia, DHL necesitaría apoyar el sindicalismo para poder contrarrestar el ambiente antisindical predominante. Pero de hecho, hace exactamente lo contrario.

Lejos de generar una relación positiva y constructiva con el STPC o el SNTT, en Colombia DHL ha desarrollado, por el contrario, una política antisindical relativamente sofisticada que aprovecha la reputación que con tanto cuidado se forjó y un ambiente nacional en el que las condiciones laborales y los salarios son, por lo general, extremadamente deficientes. La empresa pretende proyectar una imagen positiva de sí misma a través de salarios que, en términos relativos, son mejores que los del resto y mediante el uso de un sistema de beneficios y bonificaciones, que puede incluir la entrega de entradas gratis para el circo a los/as trabajadores/as, como ocurrió la semana anterior a que se realizaran las entrevistas. Según un abogado laboralista entrevistado, esta estrategia le da a la compañía un amplio margen de maniobra. Los/as trabajadores/as de DHL están desprotegidos ante las frecuentes decisiones arbitrarias de los supervisores, y los afiliados al sindicato son reprimidos en forma sistemática a través de despidos, aislamiento, pérdida de ingresos, vigilancia y pérdida de acceso a beneficios y bonificaciones.

DHL ha llevado adelante una política activa para destruir la sindicalización de los/as trabajadores/as en sus establecimientos. Esta política es abiertamente represiva. A pesar de lo que diga, DHL Express no ha estado abierta al diálogo con los sindicatos de los/as trabajadores/as. Ex supervisores de DHL divulgaron información falsa sobre el sindicato, lo cual dio lugar a episodios como el presenciado por el autor de este informe cuando, durante una entrevista, un trabajador recibió una llamada de un compañero de DHL que estaba ausente por enfermedad y que le transmitió su preocupación por la posibilidad de perder su empleo. El entrevistado le aconsejó afiliarse al sindicato y pedirle ayuda. La persona del otro lado de la línea le respondió que le habían dicho que si se afiliaba al sindicato, perdería sus bonos.

CONCLUSIÓN

Deutsche Post DHL se enorgullece de ser un empleador excelente y de cumplir con un Código de Conducta que consagra los Convenios 87 y 98 de la OIT sobre libertad sindical y los derechos a la organización y a la negociación colectiva, respectivamente. Ese compromiso debería ser un faro que guíe su buena conducta en América Latina. Lamentablemente, la evidencia que surge a partir de las entrevistas realizadas a los/as trabajadores/as para la elaboración de este informe muestra una imagen abrumadoramente diferente.

El Código de Conducta de DHL no se aplica en estos tres países. Por consiguiente, sólo es posible extraer dos conclusiones:

1) Existe un incentivo sistémico para ignorar el Código de Conducta que tiene su origen en la propia sede de DP DHL en Alemania.

o

2) Los directivos de DHL en América Latina tienen una "subcultura" antisindical, que va en contra del propio Código de Conducta de DHL y que es conocida y tácitamente aprobada por la sede de DP DHL en Alemania.

Si la primera conclusión es válida, entonces surgen serios interrogantes respecto de la honestidad y el compromiso de DHL de respetar los derechos humanos y laborales, en todos los niveles, incluso los más altos. Si es la segunda la que vale, entonces parece que la alta dirección de DHL ha adoptado el enfoque de "hacer la vista gorda", ignorando la negligencia y optando por no cuestionar a los directivos regionales mientras sigan generando ganancias. Esto plantea serios interrogantes acerca de la importancia relativa que la casa matriz de DHL le asigna a las utilidades por un lado y a las formas éticas y socialmente responsables de hacer negocios por el otro.

Si bien hay diferencias de un país al otro y entre las empresas presumiblemente separadas que conforman DHL en cada país —DHL Express, DHL Global, DHL Supply Chain—, en términos globales los testimonios describen una situación en la que las empresas hacen su máximo esfuerzo, operando ya sea en forma ilegal o al margen de la ley, para evitar que sus trabajadores/as se sindicalicen, presentando a menudo a los sindicatos como el enemigo de la compañía. Los/as empleados/as de DHL, en particular aquellos/as que pertenecen al sindicato, suelen ser sometidos/as a un trato arbitrario que llega a ser discriminatorio. Más aún, en dos países los/as trabajadores/as mencionaron la existencia de prácticas corruptas por parte de los directivos en clara contravención de las leyes locales y el Código de Conducta de DHL.

Los sistemas de comunicación interna de los que hace alarde DHL, incluidas las Encuestas de Opinión de los Empleados, sencillamente no son tomados en serio por los/as trabajadores/as, y en los tres países éstos denunciaron que después de que se formaran los sindicatos, las empresas de DHL comenzaron a implementar cambios que venían pidiendo los sindicatos sólo como forma de contrarrestar la sindicalización de su fuerza laboral. En los tres países la dirección local está acusada de manipular la información que se presenta a los visitantes de la casa matriz de la empresa en Alemania.

En resumen, en estos tres países, DHL ha incumplido de manera lamentable y sistemática las normas internacionales, así como sus propios procedimientos, aspiraciones y promesas.