



Midiendo la calidad de las relaciones laborales en Chile. Diseño metodológico para la co-construcción de un concepto operacionalizable de diálogo social

Measuring the quality of labor relations in Chile. Methodological design for the co-construction of an operationalizable concept of social dialogue

Ana María Fernández Marín

Resumen

Este artículo se encuentra en línea explorada por Durkheim y Weber hace décadas sobre la utilización del estudio de casos como forma de producir conocimiento sociológico en el espacio de las relaciones laborales (Coller, 2005). En concreto se circunscribe a través del caso chileno, en el poco explorado espacio del estudio del diálogo social latinoamericano, más allá de los procesos de negociación colectiva. Partiendo de la hipótesis de que este fenómeno adquiere formas de expresión que se encuentran estrechamente relacionadas con unos sistemas de relaciones laborales que la teoría institucional define como no uniformes, el texto muestra el caso de estudio de la elaboración de un concepto operacional de diálogo social para Chile.

Palabras clave: metodología; relaciones laborales; diálogo social; sindicatos; sistemas autopoieticos.

Abstract

This article follows a line of inquiry explored decades ago by Durkheim and Weber regarding the use of case studies as a way of producing sociological knowledge in the field of labor relations (Coller, 2005). Specifically, it focuses on the Chilean case, within the relatively unexplored area of Latin American social dialogue, extending beyond the collective bargaining processes. Based on the hypothesis that this phenomenon acquires forms of expression that are closely related to labor relations systems that institutional theory defines as non-uniform, the text presents a case study of the development of an operational concept of social dialogue for Chile.

Keywords: methodology; labor relations; social dialogue; unions; autopoietic systems.

1. Introducción

Los casos de investigación son una herramienta para crear teorías con mecanismos causales, enriqueciendo el diálogo entre la epistemología y las acciones de campo, para conocer mejor las limitaciones de sus enfoques y los posibles sesgos de algunos de los supuestos, desarrollos y conclusiones, explicando relaciones complejas. El caso de investigación intenta realizar inferencias válidas a partir del estudio detallado de acontecimientos que se desarrollan en el contexto de la vida social e institucional, esperando que el trabajo investigativo brinde un conocimiento científico, es decir, hacer ciencia con el método del caso (Yacuzzi, 2005). En el campo de las relaciones laborales, Durkheim y Weber fueron pioneros exitosos en la utilización este método como forma de producir conocimiento (Coller, 2005).

El presente artículo presenta un caso de investigación que ha permitido centrar el trabajo investigativo en la construcción de la definición operacional del diálogo social (DS) para el sistema de relaciones laborales chileno. Es decir, sitúa el conocimiento científico en el método utilizado para el caso y en presentar el diseño metodológico, técnicas y procedimientos que han hecho posible observar el fenómeno de un concepto teórico (Kuhn, 1964) en sus formas de expresión endógena. Introduce descriptivamente cómo en un conjunto de investigadores¹ nos planteamos responder a la pregunta de investigación ¿Cómo se puede elaborar una definición operacional de diálogo social aplicable al sistema de relaciones laborales de Chile? El objetivo de la investigación fue diseñar el método que permitiera la construcción del concepto operacional de DS para Chile, incluyendo los instrumentos y técnicas que permitieran observarlo y analizarlo en su complejidad, incluyendo la perspectiva evolutiva.

Para responder al interrogante se partió de la posición ontológica diltheyana, de que la vida misma puede devenir objeto del conocimiento (Da Trinidad y López, 2015) más allá de la contemplación teórica abstracta, para observar su utilidad, desde sus expresiones comprobadas y contextualizadas (Hernández et al., 2014). Técnicas como el etiquetado colaborativo de Macgregor y McCulloch (2006), permiten establecer clasificaciones o taxonomías (Rodríguez Yunta, 2009), para identificar las construcciones subjetivas individuales y colectivas referidas al objeto de estudio (Ibáñez, 1986; Krueger, 1991), utilizando técnicas de construcción grupal o co-construcción, para comprender discursos colectivos, que representan el “nosotros” (Morgan, 1998; Arboleda, 2008), propios de las relaciones colectivas de trabajo.

De este modo, la hermenéutica diltheyana centrada en la comprensión del individuo como configurador y apropiador de las relaciones sociohistóricas, de sus ideales e impulsos (Dilthey, 1944), permite observar y analizar el fenómeno del DS entre capital y trabajo, al permitir utilizar múltiples fuentes de evidencias o datos, y analizarlas a través de métodos principalmente (no exclusivamente) cualitativos (Feagin et al., 1991; Yin, 1984), utilizando parámetros experimentales o cuasi-experimentales (Yin, 1984), combinando formas flexibles de estilos interpretativos y empiristas de investigación, para generar conocimiento teórico empíricamente sustentado (Verd y Lozares, 2023). Se supera así la división entre lo cualitativo y lo cuantitativo, combinando la lógica inductiva al partir de la pregunta de investigación, con la deductiva proveniente de la concepción teórica matriz.

2. El diálogo social como un objeto de estudio fenomenológico de las relaciones laborales

El concepto DS es un mecanismo de institucionalización del conflicto a través de la democratización de las relaciones de trabajo (Velásquez et al., 2022), al que apelan instituciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) o la Comisión Europea, para avanzar en la construcción de sociedades más justas y equitativas, garantizando la paz social y el respeto a los derechos

¹ Este trabajo colectivo se situó en el marco del proyecto “Mejorando relaciones laborales: investigación y desarrollo (I+D) de un prototipo de sistema de fomento al Diálogo Social (DS) en las empresas” (ID17110225), financiado por el Fondo de Fomento al Desarrollo Científico y Tecnológico de la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID).

humanos en el trabajo (OIT, 2019), recomendándolo para abordar múltiples desafíos sociolaborales.

En sentido restrictivo, el DS tradicionalmente se ha asimilado a la negociación colectiva, pero en sentido amplio, el fenómeno abarca una gran multitud de formas de expresión, difíciles de tipificar apriorísticamente, pues son reflejo de los contextos socioproductivos (Luhmann, 1998; Fernández, 2024). En un intento de teorización, la OIT ha definido al DS como “todo tipo de negociaciones y consultas o, simplemente, el mero intercambio de información entre los representantes de los gobiernos, los empleadores y los trabajadores, sobre cuestiones de interés común relativas a las políticas económicas y sociales” (Ishikawa, 2004, p. 2).

Esta definición amplia y ambigua permite abarcar múltiples expresiones (Schnitman, 2000; Ermida, 2005), pero su imprecisión impide utilizarla para observar y analizar su cristalización en los modos de expresión territorial (Gazier y Boylaud, 2015; van Empel, 2008). El análisis contextualizado es especialmente relevante cuando se pretende analizar el trabajo decente en un sistema de relaciones laborales, pues el DS es la dimensión que permite aliviar las tensiones del mundo del trabajo al permitir avanzar hacia un empleo de mejor calidad (Fernández y Sepúlveda, 2022). El desafío es mayor cuando, además, se pretende estudiar el DS en los sistemas de producción de la periferia donde el contenido del trabajo digno adquiere significaciones diversas al centro (Fernández et al., 2020), debido a lo que Niklas Luhmann ha atribuido características autopoieticas de los sistemas de relaciones laborales.

La propuesta que se expone, parte asumiendo que un concepto no es una definición, sino la representación mental de un fenómeno sobre el que la teoría permite reflexionar (Goertz, 2005). En el caso del DS en las relaciones laborales donde intervienen los actores que introducen capital y trabajo al modelo productivo, es imprescindible que la construcción de esa representación mental se elabore con la participación de esos mismos actores, pues son ellos los que le otorgan significado, es decir, contar con la participación de trabajadores y empleadores. Solo así se podrá observarlo como constructo social, sin desvirtuarlo, reconociendo las dimensiones necesarias y suficientes que lo define (Collier y Levitsky, 2009) desde el reconocimiento de las partes dialogantes, para posteriormente tipificarlo y cuantificar los casos, ya con procedimientos científicos, acudiendo a Sartori (1970) para construir el concepto y sus atributos, es decir, para contar con una definición operacional adaptada al espacio social.

En definitiva, estas páginas presentan un método que ha permitido estudiar el DS como fenómeno de las relaciones laborales circunscritas en un espacio socioeconómico determinado y periférico, a través de un diseño metodológico que, asegurando su origen ontológico, además permite asegurar la validez operacional del espacio socioproductivo, al considerar técnicas de co-construcción donde participan los actores sociales.

3. El diálogo social en los sistemas de relaciones laborales

Los sistemas de relaciones laborales no son uniformes, adoptan expresiones endógenas resultando modelos propios de expresión, de articulación y de interacción de los actores, asociadas a la historia, la tradición, la costumbre y la cultura (Blanch, 2003). Se configuran por un conjunto de premisas, valores, leyes, instituciones y prácticas que regulan las relaciones de empleo (Dunlop, 1978) y responden a las políticas gubernamentales que regulan las relaciones de trabajo, así como a las acciones y actitudes de los propios actores sociales (OIT, 1976). Para Cardoso y Gindin (2009) son un conjunto de normas formales e informales, de instituciones y de prácticas del trabajo del Estado y del capital, que se movilizan en los procesos de atribución de las y los trabajadores a los espacios de división del trabajo, así como en los modos de utilización de la fuerza laboral, para los fines del capital.

En los modelos dependentistas latinoamericanos, las acciones gubernamentales, de los partidos políticos y de los grupos sociales, han configurado un ámbito de lo político que ha ejercido una influencia importante en la institucionalización de estos sistemas (López Pino, 2007, surgiendo manifestaciones distintas de otras regiones del mundo, sin que por ello dejen de ser expresiones igualmente válidas y reconocibles (Neffa y De la Garza, 2010). Los cambios políticos y económicos sufridos en Latinoamérica a fines del siglo XX y la transición de dictaduras a democracias, han determinado un fuerte antagonismo estructural entre capital y trabajo,

configurando estrategias empresariales, estructuras y dinámicas de clases, que configuran un sistema de control coercitivo del trabajo y expresiones del DS inherentemente contingentes (Quiñones, 2005; Morgado, 2006; Gazier y Boylaud, 2015). Por ello para reconocer sus modos de expresión es necesario adoptar un acercamiento epistemológico que permita centrar el DS como objeto de estudio, acercándose a él desde la hermenéutica y la fenomenología (Heidegger y Gadamer, citados en De la Maza, 2005), utilizando por tanto conceptos operacionales o propios.

4. El diálogo social en Chile

El modelo actual de relaciones laborales chileno se ha caracterizado por ser regulado y participativo (Ertel et al., 2010) de carácter profundamente neoliberal, instalado en los años '90 por la Concertación de Partidos por la Democracia y heredero del Plan Laboral impuesto en 1979 por la dictadura, que restringía fuertemente la actividad sindical en favor de la libertad de empresa. Algunos de sus aspectos estructurales quedaron configurados en la Constitución de 1980 y siguen vigente (Rojas, 2017), como situar la negociación colectiva en el nivel de empresa,² la prohibición de la negociación multiescalar o la exclusión de la libertad sindical para los trabajadores del sector público, que fue tardíamente introducida a través de las asociaciones de funcionarios (no sindicatos) (Domínguez et al., 2017).

Sociohistóricamente fue marcado por una fuerte represión de la acción colectiva durante la dictadura y el gran predominio de la subcontratación, lo que explica las bajas tasas de trabajadores sindicalizados en el país (Gutiérrez et al., 2022). Sin embargo, existen relaciones de cooperación en los centros de trabajo para coordinar el proceso productivo e interacciones a través de las cuales los actores pretenden resguardar sus intereses particulares en las relaciones de producción. Aspectos como el ordenamiento jurídico o estatuto laboral de aplicación, el sector o rama de actividad, el tipo de proceso productivo, el tamaño, trayectoria y cultura de la organización y sus trabajadores, o incluso que las unidades productivas estén insertas en cadenas globales de suministro, condicionan la diversidad de estas manifestaciones del DS fundamentalmente bipartito, ya que el tripartismo u otras formas de concertación social resultan prácticamente inexistentes en el país.³

5. Estrategia metodológica del caso de investigación

El diseño metodológico para la construcción del concepto operacional de DS para Chile fue discutido y diseñado por el equipo científico transdisciplinar del proyecto compuesto por ocho científicos, expertos en relaciones laborales, de los campos del derecho, la psicología, la sociología, la ciencia del trabajo y la administración de empresas. Considera una fase heurística, de preparación, exploración, recolección y selección del material bibliográfico a analizar, y una segunda fase hermenéutica donde se produce el análisis, interpretación, clasificación y construcción de los resultados, de forma co-participativa, centrada en la comprensión y construcción de significados. Considera técnicas fundamentalmente cualitativas como el etiquetado colaborativo para establecer taxonomías, los grupos de discusión de expertos y de discusión no pautados.

El método de co-construcción se estructura a su vez en tres etapas, que conjugan la perspectiva teórico-científica, la discusión de informantes expertos, la participación de los propios actores sociales para dilucidar la significación colectiva del fenómeno y la identificación de los modos de expresión más frecuentes no tipificados por la norma. Además, considera una fase de

² Aunque no entraremos a analizar esta dimensión política, no deja de ser relevante que la primera referencia a la negociación colectiva de la Constitución Política se realice en el Art. 19 párrafo 15, bajo un articulado que regula “el derecho a asociarse sin permiso”.

³ Hay que reconocer que durante el actual gobierno se ha conseguido a través del inédito diálogo social tripartito, dos importantes acuerdos en materia salarial y en límite de jornada laboral, que se han transformado en leyes. Estos acuerdos se han dado después de dos hechos trascendentales, el estallido social en octubre de 2019 y la crisis del COVID-19 que inicia a comienzos de 2020.

trabajo de campo bajo la modalidad de piloto, que permitió validar el instrumento de operacionalización, la encuesta diagnóstica.

La elaboración de la propuesta teórico-científica partió por la identificación de artículos de alto impacto en revistas científicas recopilados en Social Sciences Citation Index (SSCI) de Web of Sciences (WoS) que contuvieran los tópicos “diálogo social” o “social dialogue” en sus títulos, resúmenes o palabras claves, sin límite temporal inicial y hasta 2018, hallando 104 textos sobre los que se realizó un primer análisis bibliométrico. En una primera pesquisa discriminatoria, a partir del análisis de contenido de los abstract, se hallaron 56 publicaciones relativas al mundo del trabajo. A estos textos se añadieron otros considerados referentes en la materia, emanados de instituciones internacionales (OIT, OCDE, Comisión Europea).

Estos documentos constituyeron el universo para el análisis de contenido realizado a partir de una matriz de códigos estructurados en categorías, que se fue construyendo colaborativamente bajo una perspectiva abductiva, cuya taxonomía estructural fue: a) identificación del campo académico (autor, resumen, revista o institución de publicación, año de publicación, país de la publicación, país del estudio o número de citas, entre otros); b) nodos conceptuales (representación de los trabajadores, tripartismo -considerando el bipartismo por exclusión-, nivel, densidad estructuración, resultados mínimos, relación con el conflicto, temática y definición); y c) datos (metodología e instrumentos).

A los resultados, se les aplicó técnicas de análisis estadístico para identificar las categorías más frecuentes, resultando especialmente relevantes para el caso, las correspondientes a la categoría de nodos conceptuales.

Tabla 1. Principales hallazgos del análisis de la literatura

Categoría	Hallazgos
Interés académico	<p>Se confirma la hipótesis expresada en la literatura de las relaciones laborales sobre la prevalencia teórica de modelos eurocéntricos, pues son éstos los estudiados en gran medida.</p> <p>Existe por tanto un déficit de estudios y desarrollos circunscritos en sistemas de relaciones laborales dependentistas latinoamericanos.</p>
Nodos conceptuales	<p>La representación colectiva de los trabajadores es requisito excluyente para la existencia de un proceso de DS.</p> <p>El DS fundamental es el bipartito, el tripartito es residual y la participación del Estado no es requisito básico.</p> <p>El DS es estudiado fundamentalmente en los niveles nacional y supranacional (centralizados). Cuando se analiza descentralizadamente se observa la implementación de los acuerdos centralizados a nivel de empresa.</p> <p>El DS se asocia principalmente a procesos de negociación formal que resultan en un acuerdo y donde el conflicto abierto es considerado indistintamente como parte del proceso dialogante.</p> <p>Las temáticas abordadas a través del DS van más allá de las clásicas salariales y de condiciones de trabajo.</p> <p>No todos los estudios adoptan explícitamente las tipologías de diálogo consideradas en la definición de la OIT, pero excepto uno, todas las manifestaciones se circunscriben dentro de esta definición, especialmente en alguna de sus manifestaciones: negociación, consulta e intercambio de información.</p>
Datos	<p>Escasez de estudios cuantitativos, que permitan medir y comparar el DS en los distintos sistemas de relaciones laborales o analizar su trayectoria longitudinal</p>

Fuente: elaboración propia.

Posteriormente se analizaron todas las normas de primera jerarquía (Constitución Política de 1980 y leyes), que regulan las relaciones laborales colectivas en Chile, ya que éstas configuran los modos regulados de expresión endógena del DS.

La información obtenida en ambos procesos de análisis, fue tomada como marco teórico-normativo para la primera etapa de co-construcción de la definición operacional, elaborada a partir de la discusión científica para establecer sus bordes, dimensiones y subdimensiones.

5.1. Fase de diseño científico-técnico de la propuesta inicial

Los resultados obtenidos de las fuentes secundarias se sometieron a análisis por parte del equipo científico transdisciplinar del proyecto para identificar los componentes mínimos y necesarios que comprende al DS desde su posición teórica, en relación a otros conceptos similares, como expresión específica de un constructo teórico mayor y en contraposición de otros fenómenos que carecen de sus componentes o atributos. Siguiendo a Sartori (1970) se observó el objeto de estudio a partir de un doble movimiento: vertical, considerando su posición respecto a un componente genérico y a la suma de nuevos atributos; y horizontal, considerando su opuesto en un extremo y en el otro, para diferenciarlo de otros fenómenos similares. La discusión teórica pretendió:

- a. Entender el concepto raíz como un subtipo clásico dentro de otro más genérico y amplio, reconocido en la literatura (Velásquez et al., 2022).
- b. Determinar cuáles eran los elementos que componen el concepto raíz, es decir, las propiedades "necesarias y suficientes" para la existencia general de DS, y que fueron hallados en los componentes que tendían a repetirse con mayor frecuencia en las definiciones establecidas por la literatura (Velásquez et al., 2022).
- c. Reconocer las formas de expresión del DS propias del sistema de relaciones laborales chileno, tanto las que se encuentran en su marco normativo laboral, como otras variedades y formas habituales no regladas, bajo el enfoque de los sistemas sociales autopoiéticos (Luhmann, 1998).

Las instancias de deliberación versaron en torno a tres tópicos de análisis conceptual:

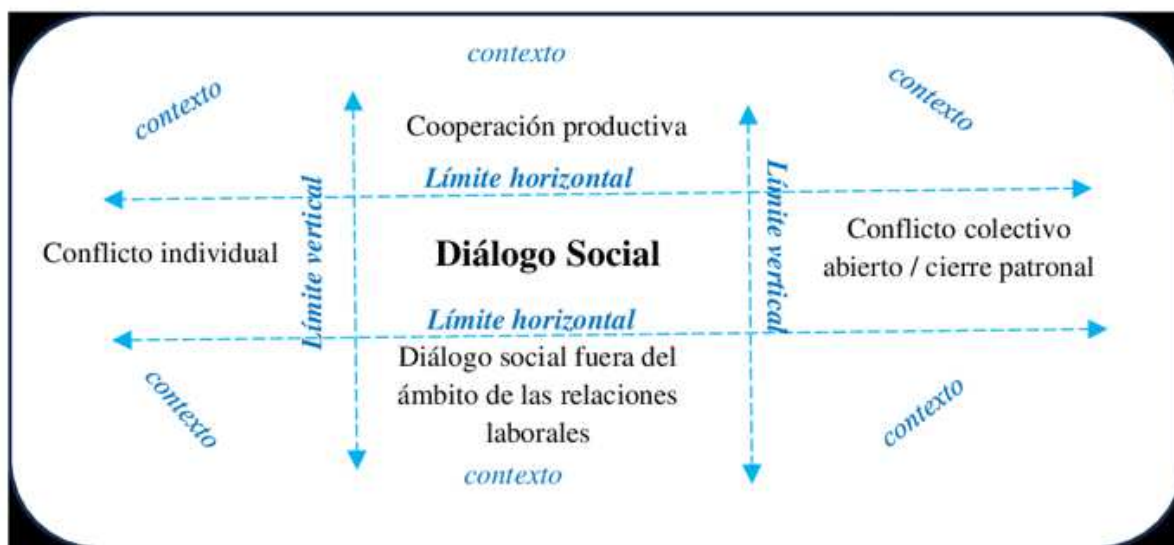
- a. Establecer "jerarquía de clases" (Collier y Levitsky, 1997) y ordenar el conjunto anidado de los conceptos a través de clases subordinadas. Con ello se identificó la capacidad de extensión -de contener casos- y de reducir su connotación -los atributos que lo definen y que son excluyentes, y viceversa. El problema al generar los subtipos se presentó, como ya había advertido Collier y Levitsky (2009), en delimitar los subtipos que pueden ser más vulnerables al estiramiento conceptual y que en algunos casos se ha cristalizado creando categorizaciones adjetivadas como diálogo social restringido, diálogo social formal, diálogo social orgánico, etc. (Ermida, 2005; Ishikawa, 2004). En este caso, puesto que la pregunta de investigación situaba el objeto de estudio en la construcción de concepto operacionalizable, se determinó que ésta debía incluir detalles y matices de generalidad y poder explicativo (Healy, 2017), quedando en el límite externo vertical la cooperación productiva que sustenta la actividad laboral y que no supone situaciones conflictivas reivindicativas entre los actores sociales.
- b. Situar la amplitud a través del análisis horizontal (Sartori, 1970), suponía establecer los bordes o extremos. Aquí el desafío fue evitar la pérdida de capacidad de diferenciación o connotación de otros tipos de expresión, para lo que se recurrió a los subtipos disminuidos de Collier y Levitsky (1997). Un límite de exclusión resultó la identificación del concepto opuesto dentro del campo semántico (Goertz, 2005). Para la huelga y el cierre patronal, se asumió la interpretación de Ermida (2005), de que estos actos suponen la ruptura efectiva del diálogo y en sentido opuesto, quedó también excluida las expresiones de conflicto o malestar expresadas individualmente.

Como elemento de continuidad entre polos, se consideró que estarían incluidas dentro el eje horizontal, las demandas colectivas que no paralizan la actividad productiva aun

cuando no sea representada por sindicatos, los procesos de negociación colectiva incluyendo la no reglada y otras modalidades de gestión de intereses institucionalizadas a través en órganos de participación conjunta de los actores como comités, comisiones o mesas de trabajo, ya sean voluntarias o imperativas.

- c. El análisis contextual, supuso identificar las normas que establecen expresiones de DS. Para ello se utilizó la matriz marco en la que se habían registrado las definiciones de DS utilizadas por los autores, las formas de expresión, las materias, el papel del Estado, los resultados esperados, su relación con el conflicto y quiénes representan a los actores. También se introdujo en la matriz otras expresiones del diálogo que, aunque no están reguladas taxativamente, son expresiones frecuentes en el contexto de la cultura de las relaciones de trabajo.

Figura 1. Límites horizontales y verticales del diálogo social



Fuente: elaboración propia.

Como resultado de esta fase, se obtuvo una primera versión de definición operacional de diálogo social para Chile y una primera propuesta de las definiciones operativas de cada categoría, que se presenta a continuación:

Diálogo social es una interacción de negociación, consulta e información, que busca la consecución de acuerdos sobre temáticas de intereses contrapuestos, donde participan al menos el empleador y alguna organización de trabajadores.

Además, se identificaron como dimensiones mínimas y suficientes del DS:

- a. La dimensión representación, que como medio de interacción dialógica es intrínsecamente compuesta. En su composición mínima (bipartita) por los dos actores fundamentales del proceso productivo, capital y trabajo. Operativamente el diálogo requiere que los trabajadores concurren organizados de forma colectiva (no necesariamente a través de organización sindical), aunque las empresas pueden concurrir individualmente u organizadas colectivamente, según el nivel en el que se produzca el diálogo. El tripartismo (donde concurre el Estado como tercer actor), se considera únicamente como posibilidad.
- b. La dimensión proceso. Se acordó relacionar los procesos a las tipologías clásicas de intensidad que recoge la literatura sobre DS, según los grados de participación e influencia manifiesta en el proceso dialogante (Ishikawa, 2004): intercambio de información, consulta, negociación (en sentido amplio, más allá de la negociación colectiva) y la cogestión o decisión conjunta (también con un grado de amplitud suficiente para abarcar múltiples procesos fenomenológicos). Términos estos últimos

que, aun reconociéndose como no idénticos, quedaron acordados como sinónimos para los efectos del DS chileno, de tal modo que la decisión conjunta quedaría como tipología para el mayor grado de intensidad en la participación de los trabajadores. La mención explícita de esta última tipología en la definición o dejarla fuera de ella y adoptarla como un indicador de intensidad del diálogo como lo hace la OIT, se acordó que fuera deliberada y decidida en el Foro Técnico.

- c. La dimensión temática, quedó circunscrita a aquellos mecanismos de diálogo que versan sobre un tema o conjunto de temas acotados, sobre los cuales los intereses de los actores pretenden acercarse, de forma más o menos voluntaria, a través de procesos dialogantes. Se acordó no diferenciar entre las temáticas introducidas obligatoriamente por la legislación y el resto que pudieran surgir por los propios de interés de las partes y sobre los que libremente pudieran acordar abrir espacios de diálogo.
- d. La dimensión resultados, se determinó compuesta por dos subdimensiones. Una de carácter objetivo, referida a la consecución (o no) de acuerdo, donde además se observan aspectos como su formalidad y seguimiento; y otra de índole subjetivo y cultural, referida a la percepción de las partes en términos de adhesión (o no) al DS. Se definió como indicadores de la primera: existencia de acuerdo, formalidad (escrito, período de vigencia, indicadores, plazos, responsables de implementarlo, sistema de gestión y revisión, etc.), logros en los compromisos del acuerdo, grado de obligatoriedad en el cumplimiento (mecanismos de ejecutoriedad), y para la segunda referida a la cultura dialogante: la satisfacción evaluada en términos subjetivos de las partes sobre el proceso completo y la adhesión de los actores a utilizar procesos dialogantes futuros. En ambos casos debían establecerse escalas de medición con categorías de gradualidad.

5.2. Fase de validación experta y de actores sociales

El resultado intermedio del equipo de investigación transdisciplinar se sometió a análisis y discusión grupal a través de un Foro Técnico conformado por un Comité de Expertos de reconocido prestigio, que analizaron y discutieron la propuesta científica durante una jornada completa de trabajo. Estuvieron representantes especialistas de la OIT, académicos y representantes habituales de los actores sociales (empresarios, trabajadores e instituciones laborales del Estado) en los procesos de diálogo social.

Como resultado de la discusión, se acordó modificar la definición de diálogo social para enfatizar la característica de “colaboración” de la interacción dialogante, así como su propósito de “identificación de diferencias y coincidencias”, dejando de manifiesto que el fin último de todo proceso de diálogo, más allá del resultado obtenido, es el acuerdo, es decir, lograr poner fin al conflicto. Respecto de la decisión de explicitar la “decisión conjunta” en la definición, tras una larga discusión se acordó que ésta quedara, al igual que en la definición de la OIT, como una categoría en la escala de intensidad de la dimensión proceso, pues en cualquier caso para llegar a decisiones conjuntas las partes han de intercambiar información y negociar los términos de ésta.

Tras el proceso deliberativo, la definición operacional de DS quedó consensuada como:

El Diálogo social es una interacción colaborativa de negociación, consulta e información, que pretende identificar diferencias y coincidencias entre actores sociales para la consecución de acuerdos sobre temáticas atinentes a las relaciones laborales, donde participan al menos el empleador y alguna organización de trabajadores.

Al analizar en esta instancia la dimensión de representación, se observó la pertinencia de incluir en el instrumento indicadores referidos al tamaño de la empresa, pues ello incide en la especialización, jerarquía y poder de decisión del representante de la empresa que se sienta a dialogar; y en la temporalidad/formalidad de la representación de los trabajadores (a través de organizaciones sindicales o de representantes de otra naturaleza), la de representatividad de organizaciones (afiliación sindical), coordinación la representación de los trabajadores cuando

concorre más de una organización, o la existencia de asesoramiento especializado. El argumento esgrimido fue que la robustez de todos estos aspectos mejora la calidad del diálogo.

En el análisis de las dimensiones y subdimensiones de la propuesta inicial, se concluyó que se requería simplificar las dimensiones operacionales sobre proceso y temáticas, sin eliminarlas. Debido a que el marco normativo chileno, relaciona el tratamiento de ciertos temas y excluye otros, a determinados procesos dialogantes como comités o negociación colectiva. Se concluyó que ambas dimensiones (temáticas y procesos) se integraran bajo el nombre de proceso, aunque únicamente como estrategia de operacionalización para la elaboración del instrumento de medición, sin que dicha integración significara desconocer teóricamente la existencia de las cuatro dimensiones del concepto.

En esta instancia de análisis grupal, se obtuvo también como sugerencia considerar en la subdimensión de los resultados tangibles aspectos sobre la formalidad en términos de vinculación legal al compromiso y la cobertura del acuerdo.

El Comité de Expertos concluyó que la definición operacional que sustentaría el instrumento de diagnóstico que permitiría estudiar casuísticamente los modos de expresión, incluyera los siguientes ajustes:

- a. En la dimensión representación, se consideraría una subdimensión de representación colectiva que evaluaría la calidad y la jerarquía de los representantes de cada una de las partes involucradas. Ésta se sustentó en el supuesto de que las organizaciones con una mayor calidad de la gestión, tienden a mejorar la calidad del diálogo a través de la capacidad investida de los participantes de representar efectivamente los intereses tanto del capital como del trabajo.

Ésta sería una dimensión dual o compuesta (de cada actor) que ha de medirse con indicadores diversos porque la naturaleza de la representación es diversa en cada uno. Para los empleadores tendría las subdimensiones: “jerarquía de la representación” y “políticas, procedimientos y profesionalización” (formalización); mientras que, para las y los trabajadores, serían “cobertura o densidad sindical”, “democracia sindical” y “articulación horizontal”.

El Comité Científico reafirmaría la decisión de considerar el DS bipartito como el estructural de las relaciones laborales chilenas, considerándose la expresión tripartita un fenómeno hipotéticamente plausible. La decisión es, por tanto, considerar esta última posibilidad en la definición en términos teóricos, aunque no el instrumento de medición que podría ser adaptado si la cultura de las relaciones laborales cambiara en el país.

- b. La segunda dimensión es el proceso dialógico, que analiza la calidad de la interacción entre las partes involucradas. Estaría compuesta por la “intensidad del diálogo” (tipo de interacción dialogante) y por las “temáticas”. El proceso dialógico sería una dimensión compuesta del concepto debido a que en las expresiones reales ambos aspectos se encuentran correlacionados por el marco normativo laboral.
- c. Por último, la dimensión resultados deliberativos, mediría la ocurrencia del acuerdo, las formalidades de su implementación, y la calidad de los mismos en términos de cumplimiento. Esta dimensión tendría que considerar tres subdimensiones y no dos, como se había propuesto inicialmente: “existencia de acuerdos”, “cumplimiento de los acuerdos” y “satisfacción con el resultado”.

Tras la definición operacional, sus dimensiones y subdimensiones (variables), para observar la realidad del fenómeno habría que desarrollar un instrumento de registro de evidencias (índices) que debiera considerar también mecanismos para identificar realidades no tipificadas. El instrumento, bajo la fórmula de encuesta, en ningún caso se consideraría definitivo, sino que podría ser revisado, adaptado y optimizado para ajustarse al sistema de relaciones laborales, que como todo sistema social, evolutivo y cambiante.

El Comité de Expertos coincidió con la propuesta del equipo de investigación de generar en primera instancia instrumentos de medición diferentes para el sector público y para el sector

privado, acogiendo los argumentos de que las normas y la cultura de las relaciones laborales son muy diferentes, además de que el “pseudoreconocimiento legal” de libertad sindical en el sector público, ha derivado en modos de expresión propios.

Como el objetivo de la operacionalización suponía no solo identificar, sino también medir la calidad del diálogo, se añadía el desafío de definir el valor ponderado que tendría cada dimensión y subdimensión (variable) para la construcción de un índice sintético (Índice de Diálogo Social-IDIAS), así como establecer el valor que se le otorgaría a cada respuesta del cuestionario. En una primera instancia el Comité coincidió con la propuesta del equipo científico del proyecto, de otorgar en la fase experimental el mismo valor o peso ponderado (en porcentajes) a las tres dimensiones, relegando la decisión final a la fase de co-construcción con los actores sociales.

5.3. Fase de concreción operacional: Elaboración del instrumento IDIAS

Aunque la definición operacional de DS se elaboró intencionalmente para que pudiera abarcar distintas manifestaciones presentes en el sistema de relaciones laborales, el instrumento debía ser diseñado específicamente para analizar el DS bipartito que surge al interior de las organizaciones chilenas.⁴ La pregunta de investigación centraba el objeto de investigación en la definición operacional que permitiera observar y medir el grado de desarrollo del DS descriptiva, evolutiva y comparativamente dentro de organizaciones de características semejantes. Fue por ello objeto de análisis y discusión, la forma de presentar los resultados para que reflejaran la situación respecto a un óptimo⁵ situacional, así como la capacidad dinámica del propio sistema de relaciones laborales de ajustar ese óptimo a la realidad de cada momento. Como solución, las puntuaciones se expresarían en porcentajes de cumplimiento, permitiendo así que una misma organización pudiera medir su evolución en DS a lo largo del tiempo a través de la repetición del instrumento y, del mismo modo, situarse en relación con los resultados de otras organizaciones similares, según diversos otros criterios.

En el Comité de Expertos se había determinado que se elaboraría un único instrumento de medición aplicable al para el diálogo social bipartito a nivel de organización (el IDIAS) y que éste sería una encuesta única, aplicada en dos instancias separadas, con estructuras “espejo”, a cada uno de los dos actores del diálogo social bipartito. Para que el IDIAS pudiese calcularse, ambas versiones del instrumento debían ser completadas, aunque el cálculo sería por dimensión y subdimensión. Además, éste debiera expresarse sintética y gráficamente de una forma fácilmente entendible para cada organización, así como situarla comparativamente en su contexto más próximo.

La elaboración del instrumento (encuesta) supuso la trasposición de las dimensiones a indicadores, su definición y la determinación de los mecanismos de observación para obtener la información (tipificación de respuestas) (CONEVAL, 2014). Para efectos comparabilidad de sus resultados y claridad en la comprensión, se decidió tomar como modelo referencial la ENCLA⁶ que realiza la Dirección del Trabajo, a la hora de generar el cuestionario.

En una instancia preliminar, el equipo científico elaboró una primera propuesta de encuesta. Para ofrecer adaptabilidad del instrumento a las distintas realidades socioproductivas (sector, tamaño, etc.) y para identificar manifestaciones no tipificadas en el instrumento, se incorporó “preguntas llave” que abrirían otras de profundización. Para velar por la claridad y comprensión, ya que la encuesta debería ser autoaplicable.⁷ Fue esta versión la que se llevaría

⁴ Todas estas condiciones estaban comprometidas en el proyecto que consiguió el financiamiento de la ANID.

⁵ La plataforma donde se aplicaría el instrumento también contaría con material didáctico tanto teórico como en relación a buenas prácticas, que serviría de apoyo en la generación de ese referente de calidad.

⁶ <https://www.dt.gob.cl/portal/1629/w3-propertyvalue-22780.html>

⁷ El instrumento tenía como condición que fuese autoaplicable a través de una plataforma web, por lo que se prestó especial atención a su capacidad de uso o usabilidad. Para profundizar en su contenido, éste se encuentra publicado, con acceso público y abierto en www.idias.cl.

como propuesta inicial a discutir en la segunda instancia de co-construcción. No obstante, la metodología consideraba también una fase experimental denominada piloto, que se realizaría tras el trabajo en el Foro Social, con instancias de retroalimentación y ajustes del instrumento que se realizaría en dos modalidades sucesivas, primero personalmente por el equipo de investigación y posteriormente en el entorno virtual. Los registros serían fundamentales en el proceso de adaptación óptima del instrumento.

5.4. Fase de validación de los instrumentos de operacionalización

El segundo proceso de co-construcción se realizó a través de un *focus group* denominado Foro Social donde se analizó y validó durante una jornada completa de trabajo, tanto el concepto operacionalizado como el instrumento de medición (encuestas). Participaron como informantes clave actores relevantes y representativos de las relaciones laborales nacionales del sector público y privado: de la Confederación Unitaria de Trabajadores (CUT), la Dirección Nacional del Servicio Civil, la Asociación de Empleados Fiscales (ANEF), grandes empresas y gremios con experiencia en procesos dialogantes, además de la OIT como concedora de múltiples realidades de DS en el país.

En este momento metodológico se analizó detenidamente el instrumento, sus indicadores e índices y las decisiones científicas adoptadas durante la construcción del cuestionario, discutiéndolas detenidamente y validándolas a través del grado de conocimiento de los actores sobre la realidad fenomenológica del DS. En la instancia también se construyeron consensos para la aplicación del piloto a una muestra de entidades que se mostraron interesadas y que serían los informantes claves de esa instancia. Entre los principales aportes de este *focus group* destacó:

- a. Que la OIT se mostró de acuerdo con la necesidad considerar en el instrumento mecanismos para tipificar interacciones dialogantes no formales que no se encuentren tipificadas por la literatura, permitiéndole añadir en él una dimensión exploratoria de la realidad de las relaciones laborales chilenas, además de la mera descriptiva.
- b. La ratificación de la decisión científica de incluir entre los representantes de las y los trabajadores validados para responder el instrumento, no solo a los delegados sindicales, sino a otros electos por las y los trabajadores para la representación colectiva formal en los distintos comités que por ley deben funcionar al interior de las organizaciones. Ello permitiría la aplicación del instrumento en las empresas donde no existen sindicatos, que son principalmente las de menor tamaño.
- c. El ajuste de algunos los términos y conceptos incluidos en cada una de las versiones del instrumento (sector público y privado) y en las modalidades de cuestionarios dirigidas a cada actor (trabajadores y organización), permitiendo una mejor comprensión. También surgió la sugerencia de incluir al momento de la autoaplicación del cuestionario, acceso a las definiciones de los conceptos de mayor complejidad.
- d. En la discusión sobre el valor ponderado de cada dimensión que conforma el índice sintético IDIAS, se estimó que adoptar los mismos valores ponderados supondría un inicio exploratorio que podría modificarse si existieran hallazgos claros sobre su necesidad en versiones futuras.
- e. Coincidiendo en que uno de los principales aspectos que favorece o limita el DS en Chile es la propia cultura de las relaciones laborales al interior de cada organización, que además está estrechamente relacionada con las experiencias anteriores a cada proceso, los participantes en el Foro Social consideraron muy acertada la propuesta de incorporar en la dimensión de resultado, la subdimensión “satisfacción con el resultado”. Añadiendo al argumento que este indicador permitiría observar cambios culturales en las relaciones laborales al interior de las organizaciones, que usualmente son difíciles de constatar.

Debido a que los resultados del instrumento serían procesados y arrojados automáticamente en una web, el Foro Social discutió la información y gráficas que éste debiera

considerar en relación a la puntuación sintética del IDIAS, su unidad de expresión, así como qué criterios serían los que permitiría a la empresa situarse en relación a otras similares a ella. También se valoró que las empresas pudieran autoaplicarse el instrumento de forma periódica, permitiéndoles usar el instrumento IDIAS como una encuesta longitudinal, capturando el avance del DS al interior de éstas.⁸

Todos los aportes fueron considerados. Tras la fase de rediseño y aplicación del piloto, concluido el proceso de co-construcción. Los resultados finales fueron presentados a todos los actores que participaron en el proyecto. Esta instancia resultó fundamental para la apropiación de éste, ya que todo el proceso fue participativo.

6. Conclusiones y recomendaciones al caso de estudio investigativo

Este caso de investigación partió por la hipótesis planteada por la literatura referida a que los sistemas de relaciones laborales no son uniformes, sino que constituyen soluciones institucionales de expresiones endógenas, configuradas por los actores sociales a través de los distintos procesos sociohistóricos influenciados por la tradición, la costumbre y la cultura (Blanch, 2003). Éstos y otros aspectos condicionan las acciones y actitudes de los propios actores sociales (Touraine, 1987), que impactan en formas de expresión del DS adquiriendo una concreción fenomenológica y contingente, según el sistema y escala de las relaciones laborales donde se produce (Quiñones, 2005; Morgado, 2006; Gazier y Boylaud, 2015). Así, considerando las relaciones laborales como un sistema social y al DS como uno de sus modos de expresión, para observarlo y medirlo en el mundo real se requiere construir una definición operacional adaptada al contexto de observación.

El DS chileno se configura principalmente en los niveles descentralizados, a través de relaciones dialécticas que son frecuentes bajo procesos tanto formales como informales, contextualizadas social y normativamente, que van más allá de las organizaciones sindicales y de la negociación colectiva predominantes en otros lugares del mundo y poco frecuentes en el ámbito de las relaciones laborales de otras latitudes. El marco normativo laboral limita la libertad sindical configurando expresiones novedosas de interacción y negociación colectiva. Sus características impedían aplicar operacionalmente los conceptos existentes y reconocidos de DS, pues son de inspiración eurocéntrica.

El método diseñado ha permitido dar respuesta a la pregunta de investigación confirmando la hipótesis implícita sobre la posibilidad de construir una definición operacional contextualizada para el sistema de relaciones chileno, de forma completa, incluso diseñando los instrumentos que permiten poder obtener información primaria sobre sus formas particulares de expresión, es el hallazgo y principal contribución de estas páginas.

También da cuenta, a través del trabajo que acompaña la pregunta de investigación y del modelo metodológico desplegado, que es posible diseñar definiciones operacionales de DS para cada sistema de relaciones laborales, con instrumentos *had hoc* que recoge las visiones, experiencias y significados colectivos de los propios actores que configuran esa realidad social. Ello no significa negar la relevancia de la definición teórica referente, especialmente la otorgada por la OIT, sino reconocer la validez señalada por Dora Fried Schnitman (2000) como un marco general de referencia, pues el valor que se le ha reconocido por ser amplia y general, se convierte en dificultad como instrumento más allá de la teoría, porque no es lo suficientemente precisa como poder observar y analizar sus distintos modos de expresión territorial (Gazier y Boylaud, 2015).

La estrategia metodológica presentada en este caso de investigación desarrolla un modelo de co-construcción que para el caso de Chile permite situar el DS contextualmente, sin desvirtuarlo (Collier y Levitsky, 1997), adaptándolo al sistema de relaciones laborales al que se desea aplicar. El valor del diseño metodológico defendido en el texto, surge de una necesidad especialmente acuciosa de reconocer las características autopoieticas de los sistemas de relaciones laborales de nuestros países latinoamericanos, donde las dimensiones e indicadores reconocidos por la

⁸ El proyecto consideraba acceso a módulos de formación y buenas prácticas en DS, que no se desarrolla porque queda al margen de este caso investigativo.

literatura como referencias para el análisis no son totalmente aplicables. Esta metodología pretende abordar el desafío de los estudios del fenómeno de diálogo social en el marco de las relaciones laborales de estos otros países, otorgando antecedentes que permitan avanzar en el conocimiento de los estudios sociolaborales para rellenar el vacío de conocimiento.

No ha sido el objeto de este texto presentar los resultados de la aplicación del instrumento, que han quedado trasladado a una segunda fase del proyecto de investigación. El trabajo de campo es central en el conocimiento de la realidad sociolaboral. Sin duda éstos serán relevantes y van a permitir seguir avanzando en el mayor conocimiento de las relaciones laborales latinoamericanas en general y al diálogo social en particular. Sin embargo, se estima que el caso de investigación es en sí un conocimiento que permite avanzar en escaso campo de la metodología de las relaciones laborales.

7. Referencias

- ARBOLEDA, L. (2008). El grupo de discusión como aproximación metodológica en investigaciones cualitativas. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública* 26, (1), 69-77.
- BLANCH, J. (2003). *Teoría de las relaciones laborales. Tomo I: Fundamentos*. EDIUOC.
- CARDOSO, A. y GINDIN, J. (2009). *Industrial relations and collective bargaining: Argentina, Brazil and Mexico compared*. ILO.
- COLLER, X. (2005). *Estudio de casos. Colección Cuadernos Metodológicos*. 30. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- COLLIER, D. y LEVITSKY, S. (1997). Democracy with adjectives: Conceptual innovation in comparative research. *World politics*, 49(3), 430-451.
- COLLIER, D. y LEVITSKY, S. (2009). Democracy: Conceptual Hierarchies in Comparative Research. In D. Collier, & J. Gerning (Eds.), *Concepts and Method in the Social Science: The Tradition of Giovanni Sartori* (págs. 269-288). Routledge.
- CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE DESARROLLO SOCIAL (2014). *Metodología para la medición multidimensional de la pobreza en México*. CONEVAL.
- DA TRINIDADE HIDALGO, Y. & LÓPEZ CRUZ, Y. (2015). La hermenéutica en el pensamiento de Wilhelm Dilthey. *Griot: Revista de Filosofía*, 11(1), 326-341.
- DE LA MAZA, L. (2005). Fundamentos de la filosofía hermenéutica: Heidegger y Gadamer. *Teología y Vida*, 46 (1-2), 122-138.
- DILTHEY, W. (1944). *El Mundo Histórico*. Fondo de Cultura Económica.
- DOMÍNGUEZ, C., TAPIA, F., SINGER, M., AZÓCAR, R., DONAIRE, C., y BRAVO, D. (2017). Regulación de la negociación colectiva en el sector público. Una propuesta para dar operatividad al convenio 151 de la OIT. En Irarrázaval, I. et al. (Eds.) *Propuestas para Chile. Concurso Políticas Públicas 2016* (págs. 51-86). PUC.
- DUNLOP, J. (1978). *Sistema de relaciones industriales*. Ediciones Península, Homo Sociologicus.
- ERMIDA, O. (2005). Diálogo Social: Teoría y práctica. *Derecho y Sociedad*, (24), 261-270.
- ERTEL, M., STILIJANOW, U., IAVICOLI, S., NATALI, E., JAIN, A., y LEKA, S. (2010). European social dialogue on psychosocial risks at work: Benefits and challenges. *European Journal of Industrial Relations*, 16(2), 169-183.
- FEAGIN, J. R., ORUM, A. M. y SJOBERG, G. (1991). *Case for the case study*. University of North Carolina Press.
- FERNÁNDEZ, A. M., PEREA, P. J. R., y LÓPEZ, M. (2020). El enfoque de los mercados de trabajo segmentados: origen y evolución. *Cuaderno de Relaciones Laborales*, 38 (1), 167-187. <https://doi.org/10.5209/crla.68873>
- FERNÁNDEZ-MARÍN, A. M. (2024). *Relaciones Laborales. Diálogo social en las organizaciones*. UAH Ediciones.
- FERNÁNDEZ-MARÍN, A. M. y SEPÚLVEDA, L. (2022). Trabajo digno en el Chile de hoy. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 34, 145-182. <https://doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2022.34.16735>
- GAZIER, B. y BOYLAUD, O. (2015). «Dialogue social» et variétés des capitalismes: une analyse de long terme. *Relations Industrielles*, 70(4), 671-697. <https://doi.org/10.7202/1034899ar>
- GOERTZ, G. (2005). *Extractos de Social Science Concepts*. Princeton University Press.
- GUTIÉRREZ, F., MEDEL, R., PÉREZ, D., PÉREZ, P., y VELÁSQUEZ, D. (2022). *Informe de Huelgas Laborales en Chile 2021*. UAH/COES.
- HEALY, K. (2017). Fuck nuance. *Sociological Theory*, 35(2), 118-127. <https://doi.org/10.1177/0735275117709046>

- HERNÁNDEZ-SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ-COLLADO, C. y BAPTISTA-LUCIO, P. (2014). Definición conceptual o constitutiva. En *Metodología de la Investigación* (pp. 119-125). McGraw-Hill.
- IBÁÑEZ, T. (1986). Pouvoir, emprise et auto-organisation. *Bulletin de psychologie*, 39(374), 235-240.
- ISHIKAWA, J. (2004). *Aspectos clave del Diálogo Social Nacional: Un documento de referencia sobre el Diálogo Social*. Programa InFocus sobre Diálogo Social, Legislación y Administración del Trabajo. OIT.
- KRUEGER, R. A. (1991). *El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada*. Pirámide.
- KUHN, M. (1964). Major Trends in Symbolic Interaction Theory in the Past Twenty Five Years. *The Sociological Quarterly*, 5(1), 61-84.
- LÓPEZ PINO, C. (2007). Las relaciones laborales vistas a través de la teoría de las opciones. *Revista de Relaciones Laborales*, (13), 74-109.
- LUHMANN, N. (1998). *Sistemas sociales: lineamientos para una teoría general* (Vol. 15). Anthropos.
- MACGREGOR, G. y MCCULLOCH, E. (2006). El etiquetado colaborativo como herramienta de organización del conocimiento y descubrimiento de recursos. *Revisión de la biblioteca*, 55(5), 291-300.
- MORGADO, E. (2006). *Diálogo social y políticas públicas*. OIT.
- MORGAN, D. L. (1998). *The Focus Groups Guide Book*. Sage.
- NEFFA, J. y DE LA GARZA, E. (2010). *Trabajo, modelos productivos en América Latina. Argentina, Colombia, México y Venezuela luego de las crisis del modelo de desarrollo neoliberal*. CLACSO.
- OIT (1976). *Relaciones de trabajo en el Uruguay*. Serie Relaciones de Trabajo 66. Ginebra: OIT.
- OIT (2019). *Trabajar para un futuro más prometedor. Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo*. Oficina Internacional del Trabajo. Organización Internacional del Trabajo. https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/Informe_ComisionFuturoTrabajo.pdf
- QUIÑONES, M. (2005). Las nuevas dimensiones del diálogo social. *Boletín Cinterfor* (156), 10-32.
- RODRÍGUEZ YUNTA, L. (marzo, 2009). *Etiquetado libre frente a lenguajes documentales. Aportaciones en el ámbito de la biblioteconomía y documentación* [Ponencia]. IX Congreso ISKO-España. Valencia, España.
- ROJAS, I. (2017). *Los derechos de libertad sindical en la Constitución chilena*. *Revista de derecho*, 30(1), 9-31. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502017000100001>
- SARTORI, G. (1970). Concept Misformation in Comparative Politics. *American Political Science Review*, 64 (4), 1033-53. <https://doi.org/10.2307/1958356>
- SCHNITMAN, D. (2000). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos: Perspectivas y prácticas*. Ediciones Granica S.A.
- TOURAINÉ, A. (1987). *Actores sociales y sistemas políticos en América Latina*. OIT/PRELAC.
- VAN EMPEL, C. (2008). Social dialogue for urban employment: Changing concepts and practices, *Habitat Internacional*, 32(2), 180-191.
- VELASQUEZ, D., FERNÁNDEZ MARÍN, A. y CONTRERAS, F. (2022). Análisis conceptual del diálogo social. Hacia una definición operacionalizable. *Trabajo y Sociedad*, 23(39), 555-570.
- VERD, J. y LOZARES, C. (2023). La mixtura metodológica como superación de viejas prácticas en la investigación social. *Pauta: teoría social e realidade contemporânea*, 21(52), 196-209. <https://doi.org/10.12957/rep.2023.76092>
- YACUZZI, E. (2005). *El estudio de caso como metodología de investigación: teoría, mecanismos causales, validación*. Serie Documentos de Trabajo, Universidad del Centro de Estudios

Macroeconómicos de Argentina (UCEMA), Buenos Aires.
<https://www.econstor.eu/handle/10419/84390>

YIN, R. K (1984). *Case Study Research: Design and Methods*. Sage.

Autora.

Ana María Fernández Marín

Departamento de Gestión y Negocios de la Universidad Alberto Hurtado, Chile.

Doctora en Ciencias del Trabajo, Universidad de Murcia. Profesora del Departamento de Gestión y Negocios de la Universidad Alberto Hurtado.

E-mail: ana.fernandez.marin@gmail.com

Citado.

FERNÁNDEZ MARÍN, Ana María (2026). Midiendo la calidad de las relaciones laborales en Chile. Diseño metodológico para la co-construcción de un concepto operacionalizable de diálogo social. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, 16 (31), 60-75.

Plazos.

Recibido: 01/07/2024. Aceptado: 11/03/2025.