



Departamento Jurídico y Fiscalía  
Unidad de Pronunciamientos,  
Innovación y Estudios Laborales  
E 225454 (1640) 2021  
226497 (1641) 2021

ORD N°: 734,

**ACTUACIÓN:**

Aplica doctrina.

**MATERIA:**

Trabajadores de supermercados multifuncionales.  
Principio de certeza jurídica en las relaciones de trabajo.

**RESUMEN:**

1.- No resulta conforme a derecho que el empleador defina unilateralmente cuáles son las zonas principales y de apoyo en que el trabajador deberá prestar servicios cada mes.

2.- No es procedente jurídicamente que el trabajador pueda ser enviado a ejecutar labores distintas en zonas diferentes del establecimiento, en más de una oportunidad en el mismo día.

3.- Contraviene a la normativa aplicable que el dependiente pueda ser enviado a ejecutar cualquiera de las labores que se desarrollan en la sala de ventas de los establecimientos del empleador del rubro supermercados.

**ANTECEDENTES:**

1) Instrucciones de Jefa de U. de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales de 25.04.2022.

2) Presentación de "Frente Sindical Walmart" de 06.12.2021.

SANTIAGO, 11 MAY 2022

DE: JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCAL (S)

A: SRES. "FRENTE SINDICAL WALMART"  
[alianzaoperadortienda@gmail.com](mailto:alianzaoperadortienda@gmail.com); [sindicatoliderlangeles@hotmail.com](mailto:sindicatoliderlangeles@hotmail.com); [juanfranciscolaregla@sindicatouts.cl](mailto:juanfranciscolaregla@sindicatouts.cl); [rodrigoaguilar@sindicatouts.cl](mailto:rodrigoaguilar@sindicatouts.cl); [sperezfj@gmail.com](mailto:sperezfj@gmail.com); [slcordillera@gmail.com](mailto:slcordillera@gmail.com); [g.cortes.44@gmail.com](mailto:g.cortes.44@gmail.com);

nuevacoordinador@gmail.com;axel.carrasco@sindicatoexpressdelider.cl; sindicato.nacionalwalmart@gmail.com

Mediante solicitud de ANT. 1), vuestro grupo de organizacionales sindicales ha requerido un pronunciamiento que se refiera al anexo de contrato de trabajo propuesto por la empresa aplicable a los trabajadores que se desempeñan como "operador de tienda".

Como antecedente está el Ord. N°1.722 de 25.06.2021 que contiene un pronunciamiento de este Servicio, y que señaló que no se ajusta a derecho el nuevo cargo denominado "operador de tienda", por no otorgar un mínimo de certeza a los trabajadores acerca de las labores a realizar en el supermercado.

Afirman los sindicatos que, a partir de dicha interpretación normativa, el empleador modificó la implementación de la función a desempeñar por los dependientes, estableciendo que la empresa define un área principal en la que el trabajador prestará servicios cada semana. Agregan que, el anexo de contrato de trabajo que contiene el cargo "operador de tienda" es el mismo que fue objeto de pronunciamiento por el Ord.N°1.722.

Sin embargo, se precisa que en la actualidad el empleador pretende reducir la cantidad de días en que mensualmente puede destinar al trabajador a realizar labores de apoyo en otras funciones, pasando de 30 a 14 días al mes. Pero, por otra parte, se aumenta la cantidad de zonas principales de 1 a 4 al mes, por las cuales van rotando los trabajadores en el cumplimiento de diversas funciones. Se añade que, cada día de la semana el dependiente puede recibir la orden de apoyar una zona de trabajo distinta, sin límites diarios, lo que se traduce en la práctica que funciones que antes realizaban dos personas ahora sean desempeñadas por una.

Asimismo, el empleador conserva la facultad de definir las funciones que el trabajador desarrollará cada semana, así como la de asignar trabajo en un mismo día, semana y mes, en zonas de trabajos que no son complementarios ni alternativas.

Así las cosas, las organizaciones sindicales sostienen que se mantiene la falta de certeza con este nuevo modelo que propone el empleador, siendo en definitiva contrario a la disposición legal contenida en el N°3 del artículo 10 del Código del Trabajo, por cuanto las funciones no son ni alternativas ni complementarias, sino que corresponden a labores de distinta naturaleza como ocurre con el caso de reposición de fiambres, manipulación de cajas, reposición de alimentos y manipulación de dinero o de seguridad y salud con la reposición en ambientes cálidos y fríos. Se cita jurisprudencia judicial para justificar sus argumentos, que reprochan la pretendida "permanente disponibilidad" de los trabajadores para realizar labores que no son complementarias como sucede con el armado de pedidos y la atención de clientes o la reposición de mercadería con asegurar valores y activos de la empresa.

Como corolario de lo anterior consulta si acaso resulta conforme a derecho que el empleador defina unilateralmente cuáles son las zonas principales y de apoyo en que el trabajador deberá prestar servicios cada mes. Por otra parte, se solicita la determinación acerca de si es procedente jurídicamente que el trabajador pueda ser enviado a ejecutar labores distintas en zonas diferentes del establecimiento, en más de una oportunidad en el mismo día. Finalmente, pide se dictamine si es ajustado a la normativa aplicable que el dependiente pueda ser enviado a ejecutar cualquiera de las labores que se desarrollan en la sala de ventas de los establecimientos del empleador del rubro supermercados. Y se adjunta una copia del Modelo que la empresa pretende implementar denominado de "Trabajo Colaborativo" de fecha octubre de 2021.

Efectivamente, el documento señalado, regula un "proceso de planificación" en donde se observa que el propósito declarado es: *"En base al Feedback de la implementación es que nos hemos desafiado seguir mejorando el modelo de planificación para así entregar certeza a nuestros operadores tienda"*. Luego, el modelo señala que la planificación en secciones con apoyos puede ocurrir en un rango de 0 a 2 semanas dentro de un mismo mes y que los trabajadores pueden ser planificados en la misma sección más de una vez en el mismo mes.

Asimismo, se menciona como características de este modelo a: la rotación semanal incluyendo a la zona de cajas como una sección más desde la planificación, se limita el apoyo "a demanda" y se crean secciones de apoyo desde la planificación, las secciones de apoyo podrán ser planificadas entre 0 y 2 semanas al mes, apoyarán a la reposición, zona de pago o e-commerce (máximo una sección por día) y gestión de apoyos será liderada por subgerentes/gerentes de ventas.

Al respecto, cúmpleme informar que de acuerdo con el análisis realizado al documento adjunto a la presentación de 06.12.2021, denominado "modelo colaborativo" datado con fecha octubre de 2021, y que es posterior al pronunciamiento Ord. N°1.722 de 25.06.2021 que este Servicio emitió sobre la materia, es posible colegir que la estructura de organización del trabajo que nuevamente propone la empresa contiene los mismos elementos de incertidumbre que caracterizaban al anterior modelo de trabajo reprochado en el pronunciamiento antes indicado. Es decir, un trabajador que en la nomenclatura de la empresa es un "operador de tienda", debe rotar entre varios puestos de trabajo durante el transcurso del mes realizando labores disímiles en su naturaleza como: atención de clientes, reposición de mercadería, armado de pedidos y zona de pagos, pero ahora con una rotación a la semana.

Tampoco es capaz de remover la falta de certeza en el cumplimiento de funciones, la medida propuesta en el nuevo "modelo colaborativo" consistente en limitar las labores de apoyo en otras secciones desde 30 días a 14 días al mes y que dichas tareas de apoyo sean a lo sumo a una sección o área de trabajo por día.

Por lo anterior, se mantiene la contravención a lo dispuesto en el N°3 del artículo 10 del Código del Trabajo, que exige una determinación de la naturaleza de los servicios. Y por otra parte, sigue la vulneración del principio de certeza que

acorde al espíritu de la Ley N°19.759, nunca fue la creación de un modelo de organización del trabajo en donde el dependiente rotara entre prácticamente todas las áreas o secciones en que se divide el trabajo en un supermercado, sino que, el propósito establecido por dicha normativa es resguardar un equilibrio entre la necesaria certeza del servicio que se obliga a prestar el trabajador y la flexibilidad que la organización del trabajo moderno demanda, tal como se indica en el Ord. N°1.722 de 25.06.2021.

Lo anterior deviene en que se propone un modelo de trabajo que sigue regulando el desempeño en servicios de diversa naturaleza, en circunstancias que el N°3 del artículo 10 del Código del Trabajo exige que el contrato de trabajo contenga una determinación clara de la naturaleza de los servicios, y en dicho escenario se permite el acuerdo de dos o más funciones específicas, sean alternativas o complementarias, pero los contratos de trabajo con servicios de múltiple naturaleza, como los que propone la empresa, siguen prohibidos a la luz del principio de certeza y seguridad en la relación laboral respectiva, que ha sido reconocido por la doctrina de este Servicio en dictámenes N°s 2.302/129 de 03.05.1999, 1.115/57 de 15.02.1994 y 4.510/214 de 05.08.1994.

En este aspecto, la reiterada doctrina de este Servicio contenida en Dictamen N°1470/70 de 18.04.2001, ha sostenido que "(...) una de las finalidades del artículo 10 del Código del Trabajo es imprimirle certeza y seguridad jurídica a la relación laboral, de tal suerte que el trabajador debe conocer cabalmente los términos básicos de su contratación, esto es, a lo menos, la persona de su empleador, lugar de desempeño, naturaleza de sus funciones, remuneración y jornada de trabajo".

Finalmente, cabe destacar que los trabajadores no pueden consentir en un modelo que contravenga a la normativa laboral en los términos explicados, toda vez que el inciso 2° del artículo 5° del Código del Trabajo prescribe que: "*Los derechos establecidos por las leyes laborales son irrenunciables, mientras subsista el contrato de trabajo.*" Por otro lado, la doctrina iuslaboralista ha señalado que la irrenunciabilidad de derechos laborales significa "*la imposibilidad jurídica de privarse voluntariamente de una o más ventajas concedidas por el derecho laboral en beneficio propio*"<sup>1</sup>. De manera tal que, si bien las partes de un contrato de trabajo pueden establecer pactos y modificar de común acuerdo lo convenido, no les está permitido conculcar el orden público laboral, dentro del cual rige necesariamente el principio de certeza y seguridad jurídica.

Como es dable concluir, las reformas analizadas son de tipo cuantitativa conservando la estructura de organización del trabajo las mismas falencias ya señaladas en el Ord. N°1.722 de 25.06.2021, es decir: a) Inexistencia de Reglamento Interno sobre prevención de riesgos profesionales que informe acerca de los riesgos que entrañan las labores realizadas, las medidas preventivas y los

---

<sup>1</sup> Plá Rodríguez, Américo. "Los Principios del Derecho del Trabajo" (1998), 3ª edición, Buenos Aires, Ed. Depalma, p. 118

métodos de trabajo correcto, en un contexto en donde el trabajador cumpla un rol polifuncional y deba rotar en labores totalmente disímiles en su naturaleza; b) Alto número de funciones a desempeñar que atenta contra la necesaria certeza en la especificidad de las tareas a realizar; c) Por lo anterior, imposibilidad de determinar cuales funciones son alternativas y cuales son complementarias en un modelo de organización en donde el trabajador está rotando constantemente en prácticamente todas las tareas que se realizan en el rubro de supermercados.

En consecuencia, sobre la base de las consideraciones formuladas, disposiciones legales citadas y jurisprudencia administrativa aludida, cumpto con informar a Ud. lo siguiente:

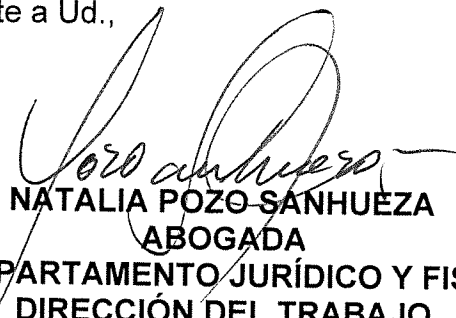
1.- No resulta conforme a derecho que el empleador defina unilateralmente cuáles son las zonas principales y de apoyo en que el trabajador deberá prestar servicios cada mes.

2.- No es procedente jurídicamente que el trabajador pueda ser enviado a ejecutar labores distintas en zonas diferentes del establecimiento, en más de una oportunidad en el mismo día.

3.- Contraviene a la normativa aplicable que el dependiente pueda ser enviado a ejecutar cualquiera de las labores que se desarrollan en la sala de ventas de los establecimientos del empleador del rubro supermercados.

Saluda atentamente a Ud.,



  
NATALIA POZO-SANHUEZA  
ABOGADA

JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCAL (S)  
DIRECCIÓN DEL TRABAJO



NPS/LBP/AMF  
Distribución:

- Jurídico
- Partes