



**Departamento Jurídico**  
Unidad de Dictámenes e Informes en  
Derecho  
E 144003 (1624) 2023  
S/E (2272) 2023

ORD. N°: 1370

**ACTUACIÓN:**

Aplica doctrina.

**MATERIA:**

Trabajadores de supermercados multifuncionales.  
Principio de certeza jurídica en las relaciones de trabajo.  
Flexibilidad en el ámbito laboral.

**RESUMEN:**

No resultaría conforme a derecho el modelo operacional que propone la empresa acorde a los fundamentos contenidos en el presente informe, en tanto, infringe de múltiples formas el principio de certeza jurídica acerca de la naturaleza de los servicios que deben prestar los trabajadores al interior de un supermercado.

**ANTECEDENTES:**

- 1) Instrucciones de Jefe de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho (S) de 18.10.2023, 25.10.2023 y 08.11.2023.
- 2) Solicitud de Sra. [REDACTED] presidenta del "Sindicato Nacional de Trabajadores de Empresa Unimarc" de 01.10.2023.
- 3) Solicitud de pronunciamiento de 09.06.2023 de "Rendic Hermanos S.A."

**SANTIAGO,**

09 NOV 2023

**DE: JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)**

**A: SRA. [REDACTED]**  
**PRESIDENTA SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE EMPRESA UNIMARC RSU N°1308.1093.**  
**[REDACTED]**

**SRA. [REDACTED]**  
**ABOGADA ASESORA**  
**"RENDIC HERMANOS S.A."**  
**[REDACTED]**

Por intermedio de presentación de ANT.2), el Sindicato Nacional de Trabajadores de empresa Unimarc RSU N°1308.1093, solicitó un pronunciamiento que se refiriera al modelo de trabajo que la empresa "Unimarc" pretende incorporar vía anexos de contratos con sus trabajadores en diversas áreas de desempeño que abarcan a las personas que se desempeñan como: cajeras/os, tesorera/o, "operador de mercadería" y "operador de producción". Sostiene que la empresa "Unimarc", pretende que los trabajadores suscriban anexos de contratos de trabajo que el Sindicato considera cuestionables.

En el primer caso, afirma que a las "cajeras" se les añadirían tareas relacionadas con el armado de exhibiciones y la gestión de señalética, funciones que no se vinculan con la labor de un cajero lo que puede ocasionar confusión.

Para el caso de tesorería, se hace alusión al artículo 2 del Código del Trabajo norma que no se vincularía con la contratación y el cambio de cargo, según afirma la organización sindical, y agrega que, tampoco corresponde que la tesorera/o deba realizar tareas de supervisión que son propias del cargo de jefe de sala de ventas, proponiendo que dicho cargo se incluya en el pago del bono "incentivo de corto plazo".

Para el cargo de "operador de mercadería", señala que deben ser revisadas las tareas por su excesiva amplitud, asimismo, considera el sindicato que las diferencias en la manipulación de productos perecibles son preocupantes y debe ser limitada.

A su vez, en el cargo de "operador de producción", se plantea que la segunda función propuesta se superpone con funciones del "operador de mercadería". Y concluye su análisis, aseverando que en todos los casos, se deben revisar las obligaciones del trabajador en estricta relación con las capacitaciones, licencias de conducir y riesgos laborales para que se ajusten a cada perfil. También se asegura que la redacción de las prohibiciones expresas respecto a las infracciones deben ser modificadas, pero no se explica el por qué. Por último, señala que las labores de recepción, carga, descarga e inventario de productos que requieran operación de maquinaria deba ser tratada como labores independientes.

Cabe añadir, que se adjuntan a la presentación copias de anexo de contrato propuestos para los siguientes cargos: "operador de mercadería", "operador de tienda", "operador de sala de ventas", "operador de producción", "tesorera/o" y "cajera/o", "operador de producción II" y un "acuerdo marco de conciliación de la vida laboral, familiar y personal" celebrado con fecha 21.09.2023 entre el Sindicato Nacional de empresa Unimarc (Los Militares) y la empresa "Rendic Hermanos S.A..".

Por otra parte, cabe indicar, que anteriormente mediante presentación de ANT.3), la empresa "Rendic Hermanos S.A." solicitó un pronunciamiento referido sólo al cargo "operador de sala de ventas", en donde describe que tal operador debe cumplir dos funciones, la primera denominada "atención a clientes en el pos de caja" y la segunda "disposición de productos para la compra del cliente". Tales funciones son descritas en semejantes términos a las funciones señaladas en anexo de contrato adjuntado por la organización sindical.

Sin embargo, en su descripción, la empresa sostiene que las dos funciones dada su naturaleza no pueden desarrollarse de forma simultánea, de modo que, las instrucciones relativas a las funciones son definidas por cada jefatura en cada inicio de turno e informadas al trabajador/a, acorde a las necesidades operacionales y/o flujo de clientes, y agrega que, este cargo no significa el apoyo o atención de asistido de productos.

Luego, afirma que, por la naturaleza del negocio el cumplimiento de una función conllevaría un cúmulo de labores que conforman una cadena de ejecución. De manera que, el disponer un producto para un cliente implica una serie de pasos con el objetivo que el mismo pueda adquirirlo. En ese proceso, se involucran actividades desde la recepción del producto, inventarlo, orden, clasificación y demás actos descritos entre la recepción y la ubicación del mismo. Define como labores complementarias el: colocar precios y anuncios acerca de los valores y características de los productos, impedir que se adquieran productos que ya no están en condiciones de ser comprados, lo que implica realizar una serie de actos de verificación de vigencia y otros propios de la regulación sanitaria.

Al respecto, cúpleme informar que, de acuerdo con la naturaleza del asunto planteado vinculado con la polifuncionalidad en puestos de trabajo, ya este Servicio ha emitido pronunciamientos que han construido una doctrina institucional acerca de la materia destacando al principio de certeza jurídica como un límite a los acuerdos de polifuncionalidad que puedan celebrar las partes de una relación de trabajo. Específicamente, la Dirección del Trabajo analizó anteriormente una presentación en relación con el mismo empleador "Rendic Hermanos S.A.", concluyendo, en Ord. N°503 de 30.03.2022, que el cargo de "operador de tienda" no se ajusta a derecho por no entregar un mínimo de certeza a los trabajadores acerca de las labores a desempeñar en los supermercados.

En esta ocasión los cargos y sus respectivas funciones sometidas al conocimiento de la Dirección del Trabajo corresponden, en primer lugar, al "operador de mercadería" a quien se le entregaría la responsabilidad de: "disponer de productos para la compra del cliente", considerando a las funciones operativas de poner a disposición de los clientes los productos a exhibir en los espacios propios de los supermercados.

Sin embargo, en la descripción de las funciones a realizar en los respectivos anexos se observa la obligación de realizar labores concernientes al trabajo en bodegas tales como: recibir productos y almacenarlos, entendiéndolas como labores complementarias a la función de ubicarlos en: trastienda, góndolas, estanterías y/o lugares del local a fin de que sean adquiridos por los clientes.

Posteriormente, y en mayor detalle, se consigna que el "operador de mercadería" debería asistir en: la recepción de productos, descarga y registro, inventario de las mercaderías que llegan a la tienda, contar, inventariar, clasificar, almacenar, verificar, mover, reponer y/o reubicar y/o refrigerar y/o congelar los productos que así lo requieran, trasladar la mercadería desde el lugar de recepción y/o acopio y "disponibilizarlas" en el lugar dispuesto para su comercialización a los clientes, además de: ordenar, retirar, eliminar, rotar, desechar, desnaturalizar y cambiar los diversos productos y sus respectivas mermas, cumplir con indicadores "Fefo" y "Fifo", fechas y calidad, entre otras actividades referidas a colocar precios a los productos, armados de exhibición, atender a clientes en sus consultas sobre disponibilidad y/o ubicación de mercaderías al interior del supermercado.

Concluye, la descripción de las funciones del cargo que será la jefatura en cada turno quien indicaría las instrucciones relativas a las actividades de acuerdo con las necesidades operacionales del servicio y/o flujo de clientes, quedando excluido de la atención en mesones de venta.

En este sentido, el cargo de "operador de mercadería" contiene tres elementos que infringirían el principio de certeza que debe respetar todo acuerdo contractual en el ámbito del trabajo. En primer término, representaría la fusión de dos cargos bien definidos y separados en el interior de un supermercado como es el de "reponedor o mercaderista" y

el “operario de bodega”. El primero encargado de la reposición de productos y mercadería y el segundo en labores propias de la bodega, cuya naturaleza corresponde a labores disímiles. En este caso, ya el Ord. N°503 de 30.03.2022 reprochó que el cargo “operador de tienda”, considerara en un solo cargo el cumplimiento de labores de distinto carácter como es la atención de clientes, reposición de mercaderías, preparar pedidos y labores en bodega.

Ahora bien, el segundo elemento de incertidumbre lo introduciría el hecho que se establezca la posibilidad que la jefatura al inicio de cada turno determine las labores a realizar, lo que implicaría atender a una contingencia con trabajadores que realizarían labores de distinta naturaleza en bodega y en reposición de mercadería, que incluso no serían las mismas en cada jornada porque ello se sujeta a la decisión de la jefatura en cada turno.

Por último, se constata la confusión que introducirían otros cargos considerados en el modelo operacional que se pretende implementar por la empresa, denominados “operador sala de ventas” y “operador de producción”, a quienes se les entregaría la misma función de “disposición de productos para la compra del cliente”, descrito en los mismos términos anteriores para el caso del “operador de mercadería”, con la diferencia que al “operador sala de ventas” se le añade otra función que se considera por la empresa como alternativa consistente en la atención de clientes en las cajas de pago, que se define en general como: cobrar los productos que adquiera el cliente en la sala de venta y atender de manera adecuada consultas del cliente en el lineal de cajas. Y, para el caso del “operador de producción”, se suma otra función consistente en elaborar o preparar productos o mercaderías.

De esta forma, no está claro al interior del supermercado cual es el cargo que va a desempeñar el trabajador, no está claro a quien le correspondería la labor de disposición de productos para la compra del cliente, si al “operador de mercadería”, al “operador de la sala de venta” o al “operador de producción”, a quienes se les asignaría la misma función, asunto que representaría superponer las mismas tareas entre distintos trabajadores que se desempeñan al interior del supermercado desempeñándose en distintos cargos o puestos de trabajo.

Para el caso del “operador sala de ventas”, sin perjuicio de lo ya señalado, el cargo implica otra función de atención de clientes en cajas, cuya naturaleza es distinta a la labor que se realiza en reposición de productos y mercaderías o en la bodega de un supermercado, sin perjuicio de que se establecen en su anexo de contrato. Asimismo, en cuanto a las labores a realizar en cajas, se añade que debe asistir al cliente en su proceso de compra, entregar información, recibir el pago y entrega de los productos comprados por el cliente, solicitar al jefe retiro parcial de dinero, efectuar una cuadratura general diaria de la caja a su cargo, cuidar activos y/o valores de la empresa.

En relación con el cargo denominado “operador de producción”, se le asigna la función de elaborar o preparar productos o mercadería, lo que se detalla en el anexo respectivo como una labor que implica: preparar, pesar, cortar, envasar y/o guardar todo tipo de productos o mercaderías, calentar en el horno los productos precocidos, hornear, asar, cortar, trozar, moler, preparar, desgrasar, clasificar, refrigerar y/o congelar todo tipo de productos perecibles, los que luego deberán ser colocados en la respectiva góndola, pasillo, estante, refrigerador y/o lugar destinado para ello a fin de que se pueda adquirirlos el cliente, debiendo, además, retirar la materia prima para su labor. Además, su tarea es mantener en condiciones de orden y limpieza el lugar en donde se exhiben las mercaderías, aun cuando se refiere que no le corresponde el aseo general.

Por otra parte, al “operador de producción”, como ya se indicó, le corresponde otra labor de distinta naturaleza como es la disposición de productos para la compra y atención del cliente, descrita anteriormente a propósito del cargo de “operador de mercadería”, función que en sí misma tal como está descrita consiste, a su vez, en la fusión de dos labores de naturaleza disímil como son las tareas del bodeguero y el reponedor, tal como se detalló anteriormente para el caso del “operador de mercadería”.

En relación con el cargo de “cajera/o”, se establecería una función vinculada con el cobro de los productos que adquiera el cliente en la sala de venta y atender consultas en el lineal de cajas. Describiendo en detalle esta función en el anexo de contrato propuesto en análisis.

No obstante, se agrega otra función de otra naturaleza como es la disposición, denominada “esporádica y de apoyo”, de productos para la compra del cliente en góndolas del lineal de cajas y cabeceras de pasillos, lo que implica poner a disposición de los clientes los productos a exhibir, lo que involucraría: retirar productos, eliminar, desechar, desnaturalizar mercadería y cambiar los productos y sus mermas, cumplir con indicadores “Fifo” y “Fefo”, fechas y calidad, dando cumplimiento a normas de protección al consumidor, inocuidad sanitaria, medio ambientales, colocar precios de los productos, atención de clientes, orden y limpieza del lugar en donde se exhiben las mercaderías, todas labores que se vinculan con las tareas de los reponedores y no son propias del trabajo en caja.

En relación con la labor del cargo denominado “tesorera/o”, las funciones descritas corresponden a la supervisión y coordinación de distintas labores realizadas al interior de una sala de venta de un supermercado, así como la recaudación, administración o custodia de dineros, fondos, valores o bienes. En tal sentido, en virtud de una fiscalización se debe determinar si corresponde o no que la tesorera/o deba realizar tareas de supervisión que serían propias del cargo de jefe de Sala de ventas, en tanto, en esta instancia no se ha puesto en conocimiento acerca de cuáles son las funciones que debe desempeñar el jefe de sala de ventas.

El caso extremo, está representado por el cargo de “operador de tienda”, quien acorde a los ejemplos de contratos de trabajo ya suscritos por las partes, y adjuntos por el Sindicato, fueron celebrados en el mes de julio de 2023 para prestar servicios en local “Unimarc Las Vizcachas”.

En este tipo de cargo, se realizan prácticamente todas las labores que es posible cumplir en un supermercado al describir textualmente en la cláusula primera que: *“El cargo comprende todas las acciones que conlleva la operación del local esto es atender o asistir al cliente en su compra, vender, reponer, trasladar, eliminar productos, desechar, asear, ordenar, retirar y cambiar mermas, recepcionar, inventariar, preparar, pesar, envasar y/o guardar todo tipo de productos o mercaderías perecibles y no perecibles, hornear, preparar, clasificar, refrigerar todo tipo de productos perecibles, así como también, mantener las instalaciones en perfectas condiciones de orden y limpieza, además de cambiar precios y recepcionar mercadería en casos que corresponda”*.

Sin embargo, esta es la misma descripción de las funciones del cargo que se otorga al “operador de producción”, como consta en la primera cláusula de contratos celebrados en el mes de abril de 2023 en el mismo local, lo que evidentemente no cumple con un nivel mínimo de certeza sobre la materia.

Por lo anterior, y tal como se advirtió en Ord. N°503 de 30.03.2022, en el escenario propuesto por el empleador, se mantiene la contravención a lo dispuesto en el N°3 del

artículo 10 del Código del Trabajo que exige una claridad acerca de cuál será la naturaleza de los servicios.

Y por otra parte, permanece 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 las áreas o secciones en que se divide el trabajo en un supermercado, ni tampoco que se crearan cargos que compartieran funciones superponiéndose obligaciones y consecuentemente responsabilidades en la prestación de servicios, lo que causa confusión a los trabajadores acerca del cumplimiento de tales labores y quien en definitiva responderá por ello, máxime si al ingresar al trabajo es el momento en que sabrán cual será la función a desempeñar durante el resto de la jornada.

El propósito establecido por la normativa laboral 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 la doctrina contenida 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, fusionando en un solo cargo funciones propias del: cajero, reponedor, bodeguero y elaboración y preparación de productos o mercadería, en los términos detallados anteriormente, 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 Dictamen N°2298/53 de 29.05.2017.

En este aspecto, la reiterada doctrina de este Servicio ha sostenido en dictámenes N° 1470/70 de 18.04.2001 y N°4084/43 de 18.10.2013, entre otros, que uno de los propósitos perseguidos por el artículo 10 del Estatuto Laboral es entregar certeza jurídica al trabajador acerca de quien es su empleador, su lugar de desempeño, remuneración, jornada de trabajo y naturaleza de sus labores a desempeñar.

Cabe advertir, además, las consecuencias negativas que la falta de certeza puede significar para el trabajador en cuanto a su protección personal, el autocuidado, el conocer los métodos de trabajo correcto, otorgamiento de elementos de protección personal, los riesgos laborales a los que se ve expuesto en el cumplimiento de sus funciones, asunto que puede representar un incumplimiento a la normativa de seguridad y salud en el trabajo. Asimismo, el trabajador está obligado a desarrollar correctamente sus funciones, incluso será evaluado por su desempeño por el empleador, de ahí la importancia que conozca cual es la naturaleza de sus labores y se le permita de esta forma ir adquiriendo experticia en su prestación de servicios.

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

---

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

acuerdo lo convenido, no les está permitido conculcar el orden público laboral, dentro del cual rige necesariamente el principio de certeza y seguridad jurídica.

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

No resultaría conforme a derecho el modelo operacional que propone la empresa acorde a los fundamentos contenidos en el presente informe, en tanto, infringe en múltiples formas el principio de certeza jurídica acerca de la naturaleza de los servicios que deben prestar los trabajadores al interior de un supermercado.

Saluda atentamente a Ud.,



*Natalia Pozo Sanhueza*  
NATALIA POZO SANHUEZA  
ABOGADA  
JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)  
DIRECCIÓN DEL TRABAJO



*NPS/GMS/AMF*  
Distribución:

- Jurídico
- Partes
- Departamento de Inspección