

Organización del Trabajo y Disrupción Tecnológica en el Retail.

Preparado por la Unidad de Asesoría Estratégica y Negociación del Centro de Estudios del Trabajo-CETRA y con la participación de la Confederación de Sindicatos del Comercio, Servicios Financieros y de Intermediación (junio de 2022).

Durante los últimos años hemos vivido un avance acelerado de la digitalización y automatización en la vida cotidiana, si bien la Pandemia provocó una aceleración de sus efectos, y con ello mayor conocimiento de su existencia, la verdad es que la disrupción tecnológica es un fenómeno en la historia humana presente hace ya tres quinquenios y afecta cada aspecto de nuestras vidas. Al E-Commerce le ha seguido la Omnicanalidad y luego será el Eco Ambiente Digital. Estos modos, que redibujan los procesos de distribución y relación con los usuarios, son posibles por la disrupción tecnológica.

El fenómeno global de aceleración científico-técnica no parece tener fin en los horizontes de tiempo previsible y eliminará millones de puestos de trabajo en el mundo. Las empresas han visto una gigantesca oportunidad de aumentar productividad y ganancias, reduciendo costos laborales y las perturbaciones que representan los sindicatos.

Este documento busca recoger el impacto que ha tenido la disrupción tecnológica en la organización del Trabajo en nuestro país. Se expondrán las experiencias de diversas empresas del sector comercio y servicios financieros para ejemplificar cómo se ha visto afectada la vida de los trabajadores como consecuencia de la deshumanización del trabajo, la baja de las dotaciones, disminución de remuneraciones, aumento de la rotación del personal, lagunas previsionales y consecuencias en la futura jubilación del trabajador, derivadas de la digitalización y automatización en los procesos productivos. Los casos tienen como referencia organizaciones sindicales afiliadas a la Confederación de Sindicatos del Comercio y Servicios Financieros y que cuentan con la asesoría del Centro de Estudios del Trabajo-CETRA.

A partir de esta revisión se proponen líneas de acción legales y administrativas que buscan mejorar la calidad del trabajo que hoy desarrollan los dependientes de las empresas del comercio y servicios financieros con el objeto de garantizar el trabajo decente en nuestro país.

I.- SERVICIOS FINANCIEROS

- Lider BCI Servicios Financieros

En primer lugar, se ha evidenciado una radical disminución en la dotación de trabajadores, a modo ejemplar, el SINDICATO INTEREMPRESAS DE TRABAJADORES DE EMPRESA PRESTO Y OTROS negoció colectivamente el año 2019 con 1.110 socios, y en la última Negociación del año 2021 contaron con 865. Lo anterior es muy relevante al considerar que en todo el periodo mantuvieron una

sindicalización de 90% en la Empresa por lo que la disminución de sus asociados va en directa relación con la baja en el número total de trabajadores en la Compañía.

Por otra parte, tenemos que, respecto a las jefaturas, debido a las nuevas formas del trabajo incluida la modalidad de teletrabajo, ya no se encargan de supervisar una sucursal, sino que deben abarcar 2 o más. Como consecuencia de este ajuste se ha despedido a un número cercano al 40% de los jefes en los últimos 2 años.

La realidad del cargo de Captador de tarjetas es aún más dramática en la medida que fueron prácticamente eliminados en su totalidad, hoy no quedan más de 20 trabajadores en ese cargo que lo realizaban más de 120 en las distintas sucursales del país. Esto ha sido consecuencia directa de la digitalización llevada adelante por la compañía en lo que se refiere a la solicitud de tarjeta en línea con aprobación inmediata que se impulsó por vía web¹.

Si revisamos datos del año 2016, la dotación de captadores en la Empresa ascendía en promedio a 123 trabajadores que además contaban con buenos desempeños en una función que ahora es realizada por plataformas o aplicaciones.

CAPTADORES

En promedio el 73% de los captadores cumple su principal variable de Pago (tarjeta)

MES DE PAGO	No cumple Tarjeta	Cumple Tarjeta	Total Captadores	% Capt . Cumplen tarjeta
ene-16	7	107	114	94%
feb-16	32	79	111	71%
mar-16	21	97	118	82%
abr-16	24	106	130	82%
may-16	18	106	124	85%
jun-16	35	89	124	72%
jul-16	45	76	121	63%
ago-16	41	84	125	67%
sept-16	37	83	120	69%
oct-16	67	57	124	46%
nov-16	54	76	130	58%
dic-16	25	110	135	81%
Total/Promedio	406	1070	1476	73%

En cuanto a los trabajadores que se desempeñan como ejecutivos su situación se ha precarizado cada vez más con la aparición de dos herramientas nuevas. Por una parte, tenemos la “tarjeta digital” (no se requiere emisión de tarjeta física), que se obtiene de forma remota, ingresando al sitio www.tarjetaliderbci.cl, siguiendo simples pasos en la web, la tarjeta queda disponible en la App Tarjeta Lider Bci y habilitada, desde ese mismo instante, para realizar compras en comercios online.

Según datos del año 2016 y primer trimestre del 2017, podemos visualizar el impacto de las comisiones generadas por incentivos asociados a la activación de tarjetas y qué porcentaje representaban del total de comisiones de los Ejecutivos.

¹ Link para solicitud de tarjeta en línea con aprobación inmediata:
https://onboarding.liderbciserviciosfinancieros.cl/solicita-tu-tarjeta?utm_source=Sitio_publico_header&utm_medium=Sitio_publico_header&utm_campaign=Sitio_publico_header&utm_id=Sitio_publico_header

Etiquetas de fila	Promedio de Monto incentivo tarjetas	Promedio de Monto Total Comisiones	%
EJECUTIVO(A) SSFF	147.810	575.627	26%
2016			
Trim.1	151.409	585.394	26%
Trim.2	161.242	575.883	28%
Trim.3	144.111	558.560	26%
Trim.4	136.001	571.725	24%
2017			
Trim.1	147.831	610.208	24%
Total general	147.810	575.627	26%

En segundo lugar, tenemos el denominado “kiosko” de autoatención donde, de acuerdo a lo declarado por el Gerente General Michel Awad *“El 80% de las cosas que una persona puede hacer en una sucursal, la va a poder hacer en este kiosco de autoservicio.”*² Por su parte el Gerente de Omnicanalidad y Clientes, Cristian Nieto, ha señalado que *“Seguimos avanzando en nuestra visión de ser un e-commerce con sucursales para poder entregar una experiencia omnicanal de excelencia a nuestros clientes. Nuestra meta es contar con más de 30 sucursales en este nuevo formato y cerca de 65 kioscos de autoatención a 2022”*³ Con esto da a entender claramente que el objetivo de la empresa es abocarse al e-commerce en todo lo que sea posible, generando de esta forma que los trabajadores que atienden las sucursales sean innecesarios, o al menos reducidos a un mínimo. Como consecuencia de estas nuevas modalidades que conllevan menos clientes concurriendo a las sucursales por la opción de la atención web y autoservicio, los ejecutivos han visto disminuidos sus ingresos percibidos por aquellos productos que dejan de justificar su existencia ante cambios en la modalidad de atención de los clientes.

En este mismo sentido la Empresa ha impulsado la llamada “sucursal del futuro” que considera espacios físicos más amplios, es decir, menos trabajadores en cada sucursal, y que de la mano con los “kioscos” constituyen la oferta de atención omnicanal de la Empresa, en perjuicio de sus trabajadores. En la propia memoria anual del año 2021, el gerente general indica que la empresa está abocada a la digitalización, teniendo mucho éxito por ejemplo en las solicitudes de tarjetas online, que el primer mes alcanzaron las 65.837. La Empresa ha desarrollado toda una estrategia con miras a disminuir sus costos en remuneraciones viendo que su productividad, impulsada por los medios digitales y de autoatención, sigue incrementándose y el número de trabajadores que se mantienen en la empresa cada vez disminuye más y reciben inferiores remuneraciones.

- Crédito Cencosud (CAT Administradora de Tarjetas S.A.)

El servicio financiero que opera en las tiendas pertenecientes al Holding Cencosud (Paris, Easy y Jumbo), ha visto alterada su forma de funcionar desde el 18 de octubre de 2019 cuando la empresa

² <https://tarjetaliderbci.cl/contenidos/novedades/detalle/27/lider-bci-refuerza-su-proceso-de-digitalizacion-y-lanza-pagos-moviles-y-tarjeta-virtual>

³ <https://www.biobiochile.cl/noticias/economia/tu-bolsillo/2021/08/27/tarjeta-lider-bci-lanza-nuevo-formato-de-sucursal-con-kioscos-de-autoatencion-que-facilitan-tramites.shtml>

aprovechó la contingencia social para acelerar cambios que venía planificando hace algún tiempo. En primer lugar, hubo una disminución de la dotación perdiéndose alrededor de 400 puestos de trabajo, junto con esto se disminuyó la jornada de muchos trabajadores full time para pasar a ser part time y todas las nuevas contrataciones se hicieron también con estas jornadas parciales.

Sumado a esto, en el año 2020 la empresa inició un proceso de modificación del cálculo y pago del bono variable por metas que recibían los ejecutivos comerciales, el cual generó una baja notable en las remuneraciones puesto que ya no se estaban alcanzando las metas y por el nuevo sistema de cálculo se alcanzaban montos muy bajos del bono. Lo anterior es de gran relevancia para los trabajadores ya que la mayoría de su remuneración se constituye de bonos variables por metas y comisiones. Frente a esta situación, a mediados de 2020, el Sindicato Interempresa Cencosud Administradora de Procesos S.A. y Otros presentó denuncia a la Inspección Comunal del Trabajo Santiago Oriente que no ha tenido respuesta desde hace más de un año.

Otro cambio que se ha vivido en las formas de trabajo y atención de clientes ha sido la inclusión de servicios digitales como son la creación de cuentas y obtención de una tarjeta digital, cuestión que antes era labor de los ejecutivos y respecto de la cual ganaban comisiones que hoy no existen, además de afectarse como consecuencia la posibilidad de alcanzar las metas grupales de las sucursales. Además de esto se creó una nueva función para los ejecutivos que consiste en la venta y promoción telefónica de los productos financieros, lo cual no está pactado como una función en los contratos de trabajo, dejando así los ejecutivos de atender en la sucursal perdiendo la opción de generar comisiones.

En definitiva, vemos como la empresa ha utilizado la tecnología y la digitalización para acrecentar sus ingresos disminuyendo las remuneraciones de los trabajadores a pesar de aumentar sus labores, hoy el trabajador de servicios financieros trabaja más cumpliendo funciones adicionales a su contrato y recibe una menor remuneración ya que todas las nuevas formas de atención solo generan ganancias para la empresa sin la esperada mejora de sueldos para sus trabajadores.

II.- TIENDAS POR DEPARTAMENTOS

- Ripley (Comercial ECCSA S.A.)

En la Empresa se ha llevado a cabo un proceso de reorganización del trabajo que se ha materializado a través de la creación de diversas iniciativas de la empleadora. Estas pueden ser agrupadas en tres: modificación temporal de cargos existentes, renovación de cargos y nuevas formas de venta.

En el primer caso tenemos la situación de trabajadores a los cuales la empresa les ha impulsado a firmar Anexos de Contrato Individual de Trabajo modificatorios de sus condiciones que tiene como vigencia un mes (Anexo N°1). En estos Anexos se altera la función, jornada y remuneraciones de los trabajadores, cabe agregar que estos anexos de duración mensual fueron entregados a los trabajadores todos los meses durante más de un año en algunos casos transformándolos así en habituales y no temporales como se planteó al principio. Los trabajadores se vieron motivados al cambio ya que representaba una oportunidad para aumentar su remuneración, sin embargo, la empresa decidió unilateralmente detener estos anexos, retornando a los trabajadores a sus condiciones iniciales de jornada y remuneración, pero manteniendo las funciones de la nueva

situación. Lo que hizo la Empresa fue tomar trabajadores con el cargo de “Asesor de compra” que realizaban ciertas funciones en la empresa para agregarle nuevas funciones mientras lo necesitaba para luego decidir unilateralmente que no renovarían esta nueva condición que incluía un bono adicional y una jornada de lunes a viernes (distinta de la jornada de lunes a domingo que tenían antes). En estos momentos existen denuncias en la Inspección del Trabajo al respecto ya que los Sindicatos de la Federación del Trabajador de Ripley se han opuesto a esta conducta de la empleadora que perjudicó a muchos trabajadores al cesar la opción de estos anexos que falsamente eran mensuales ya que duraron más de un año para los trabajadores.

Además del caso señalado tenemos que la empresa ha utilizado un subterfugio para tener trabajadores que no acumulen antigüedad ni ingresen a sindicatos, esto es trabajadores contratados por un mes que luego de vencido su plazo, se van de la empresa y pasan dos semanas y los vuelven a contratar para cumplir las mismas funciones que realizaron previamente. Esta situación se dio durante todo el año 2021 con un gran número de trabajadores que equivalían a lo menos al 10% de la dotación de las tiendas, esto quiere decir que, de una dotación total de 200 trabajadores, al menos 20 son contratados por mes una y otra vez no pudiendo así gozar de ninguno de los beneficios que ofrecen los sindicatos, a través de sus Contratos Colectivos, ni acumular antigüedad laboral, simplemente dependen de la voluntad del empleador para que los llame a trabajar, una especie de “temporeros del retail”. A todas luces esta no es la intención que tuvo el legislador al establecer contratos a plazo, y esta práctica usada por Ripley ha dejado en evidencia que las empresas se aprovechan de los vacíos legales para precarizar la relación laboral.

Por otro lado, hemos visto como la empleadora ha modificado las funciones que realizan los cargos en las tiendas, el ejemplo más evidente es el “asesor de compra”, este cargo ha existido hace varios años en la empresa, pero desde el 2021 se han modificado las funciones de estos trabajadores aumentando sus responsabilidades, sin mediar un aumento en sus remuneraciones. Por ejemplo, tenemos que, con el aumento de las cajas de autoservicio, ahora los asesores de compra deben cumplir labores de guardia de seguridad estando obligados a vigilar las compras de los clientes verificando que se hagan correctamente para evitar robos de productos o faltas de dinero; también deben cumplir funciones de anfitrión ya que el empleador los manda al ingreso de las tiendas para recibir a los clientes, cuestión que antes no realizaban. Todo lo anterior es consecuencia de que Ripley despidió a todos los trabajadores con cargo de “cajeros” de las tiendas, reemplazándolos con cajas de autoservicio y dejando un número mínimo de cajas de atención (aproximadamente 6 por piso) que también son operadas por asesores de compra no recibiendo comisión por lo tangible, y una muy mínima por lo financiero, como avances, super avances y tarjetas (productos de gran rentabilidad para la empresa) con lo cual se retiene al asesor en caja esperando tener la suerte de vender una tarjeta o un avance para aumentar su sueldo, creando falsas expectativas en estos asesores ya que sus comisiones, comparadas con la de ejecutivos financieros, son ínfimas. Además, la dotación de guardias en las tiendas es mínima por lo que, en caso de cualquier ausencia, se deja de contar con personal para resguardar todos los accesos y menos aún con guardias para vigilar las cajas autoservicio como debiera ser sin poner a los asesores en esa posición.

En cuanto a la modernización de las formas de venta, se creó una nueva modalidad de compra a través de los celulares de los clientes con un código QR, estas operaciones también debe ser supervisado por los mismos asesores de compra, convirtiéndose en cajeros y guardias de todos los medios de venta de la empresa. En definitiva, tenemos que los asesores de compra deben cumplir

funciones de preparación de mercadería, atención de clientes, inventarios, búsqueda de productos que se venden por internet y lo que se le ocurra al supervisor. Es evidente que el asesor de compra se ha convertido en el ejemplo de la polifuncionalidad sin límites teniendo que realizar prácticamente todas las funciones necesarias para el funcionamiento de la tienda, y si consideramos además la excesiva disminución de las dotaciones en un 20 a 30% tenemos que se ha recargado su labor en extremo siendo además los peor pagados entre todos los cargos de la compañía.

Con estas nuevas formas de trabajo polifuncional que ha instaurado la Empresa se ha acrecentado la falta de dotación en las tiendas lo que ha generado muchos problemas, como ocurre, por ejemplo, en la Tienda Costanera Center donde antes de la pandemia había 500 trabajadores y hoy solo 350. Esto ha llevado a que recientemente, en el mes de junio de 2022, se realicen denuncias por parte del Sindicato Autónomo de Trabajadores de la Empresa Ripley Store Spa. perteneciente a la Federación del Trabajador de Ripley por la obstrucción de las vías de evacuación, pasillos y lobby debido a la gran cantidad de mercadería existente en el lugar sin tener manos suficientes para ordenarla debidamente. La consecuencia fue el cierre de bodegas y la sanción por parte de la Inspección del Trabajo con las multas respectivas ya que esta situación pone en riesgo a los trabajadores.

Teniendo a la vista todo lo expuesto, podemos ver cómo, a partir de esta modernización que plantea Ripley, los trabajadores están cada vez más sobrecargados de trabajo y recibiendo remuneraciones menores ya que todas las nuevas formas de atención han provocado la eliminación de las comisiones a quienes atienden las ventas que antes se pagaban a los cajeros y que hoy realizan los demás cargos sin retribución. Hoy los trabajadores ganan un sueldo base (igual al mínimo legal) y un bono grupal respecto del cual no existe claridad en sus condiciones por lo que los trabajadores nunca saben cuál será su remuneración a fin de mes estando en total incertidumbre, lo que a todas luces contraviene el principio de certeza de las remuneraciones consagrado en el Código del Trabajo.

- **Paris**

En la Empresa Paris, perteneciente al Holding CENCOSUD, se han implementado una serie de cambios en la forma de atender a los clientes y de realizar las labores en las tiendas. En primer lugar, tenemos el denominado “Marketplace” que consiste en un mercado en línea en el que la información sobre distintos productos es proporcionada por múltiples terceros ajenos a la empresa dentro de la plataforma de Paris. Esta nueva tecnología ha traído muchos beneficios económicos para Paris ya que se han incrementado exponencialmente las ventas online, lo que consecuentemente ha afectado a los trabajadores que han visto disminuidas las ventas en tienda, perjudicando de gran manera a los cajeros y vendedores integrales, para los cuales su mayor ingreso mensual es por las comisiones por ventas. Por lo mismo se han visto dañados los asistentes de ventas ya que han dejado de poder alcanzar sus metas de ventas y, por ende, no reciben los bonos asociados.

En cuanto a la plataforma de venta online, hemos visto como por una mala gestión de los encargados del sistema se ve perjudicada la imagen de la empresa y se pierden clientes sin siquiera haber sido atendidos en las tiendas.

Uno de los cambios más relevantes ha sido la instalación de las cajas automáticas donde los clientes se auto atienden perjudicando directamente a los cajeros y vendedores integrales ya que cada venta realizada por autoservicio significa la pérdida de ganancia por comisión de transacción para estos trabajadores. Este nuevo sistema también ha provocado el despido de gran número de cajeros en las tiendas ya que se han reducido las cajas de atención y aumentado las de autoservicio.

El cambio más reciente implementado aún en solo unas pocas tiendas es la “Tablet de ventas” que consiste en que un trabajador realiza la venta del producto a través de la Tablet, como una especie de caja ambulante. Cabe señalar que este trabajador recibe una comisión por esta venta, pero, es mínima en comparación a las ventas normales.

Como es posible establecer, todas las nuevas implementaciones de la empresa tienen como objetivo disminuir el número de trabajadores necesarios en las tiendas de manera de reducir el costo de remuneraciones. En este mismo sentido es que la empresa, últimamente solo realiza contrataciones a plazo fijo de personal part time de 30 y 20 horas semanales, eliminando gradualmente el trabajador full time. Esto lleva a que, al trabajar con menos personal, quienes atienden las tiendas deben realizar mayor trabajo por el mismo sueldo e incluso menor por la baja de comisiones ya expuesta.

- **Falabella**

En Falabella se está impulsando un nuevo modelo de organización del trabajo denominado “Tienda del Futuro” donde se crean dos cargos multifuncionales extremos denominados “asesor de clientes”, quien asume las funciones de ocho cargos distintos (Asistente de Probadores, Asesor de Compras, Asesor Multimarca, Asistente de Tienda, Consultor de Perfumería, Ordenador, Asistente de Click & Collect / SFS, Asistente de Cajas/Impulsores), y “asistente de bodegas” que subsume cinco cargos diferentes (Asistente de Trastienda Calzado, Asistentes de Trastienda, Asistente de Materiales, Asistente de Bodegas y Asistente de Cajas /Materiales). La Empresa busca que los trabajadores con estos ocho y cinco cargos se transformen en “asesor de clientes” y “asistente de bodegas” respectivamente y realicen todas las funciones que incluyen. Esto evidentemente significa una sobrecarga de trabajo para el nuevo cargo que deberá correr de un lugar a otro de la tienda sin tener una función fija como es el día de hoy.

Desde el punto de vista de las remuneraciones, para alguno significará un aumento, pero solo en lo que se refiere a bonos variables asociados a metas que no es claro puedan alcanzar. Para todos los casos se altera solo la parte variable de la remuneración manteniendo todo lo fijo sin cambios (ingreso mínimo legal + gratificación + movilización y colación). La Empresa crea un nuevo sistema de remuneraciones creando bonos variables que reemplazan o se suman a los existentes modificando el valor de éstos, se aumentan de esta forma las variables a considerar para el pago de las remuneraciones, a modo de ejemplo tenemos el caso del “asesor multimarcas”:

RENDA ACTUAL ASESOR MULTIMARCA	
FT 45 Hrs.	
Sueldo Base	380.700
Grat. 25% C/Tope	133.396
Movilización (21 días)	14.700
Colación (21 días)	14.700
Bono NPS Grupal	40.000
Premio Grupal Ventas	87.360
-	-
-	-
Bono As. + Horario Prog.	32.064
Total Variables	159.424
Líquido Mensual con Variables	570.000
Total Haberes	702.920

PROPUESTA DE RENTA ASESOR DE CLIENTES		
FT 45 Hrs.		
Sueldo Base	380.700	0%
Grat. 25% C/Tope	133.396	
Movilización (21 días)	14.700	
Colación (21 días)	14.700	
Bono NPS Grupal	30.000	
Premio Venta Tienda	57.360	
T Rechazo / T Confirmación	20.000	
NS Picking / T Rechazo	20.000	
Bono As. + Horario Prog.	32.064	
Total Variables	159.424	0%
Líquido Mensual con Variables	570.000	0%
Total Haberes	702.920	0%

Como se puede observar en la Tabla comparativa la remuneración fija es la misma, y el monto total de la variable también, sin embargo, se aumentan las funciones del trabajador y se dividen los pagos variables para llegar a un mismo valor mensual. Este trabajador pasa de tener 2 bonos por metas (Bono NPS grupal y Premio Grupal Ventas) a 4 modificando el valor de manera que se mantiene el mismo monto de remuneración variable pero a partir del doble de bonos incluyendo otros aspectos a considerar para el pago como "T.Rechazo/T.Confirmación" y "NS Picking/T.Rechazo". De esta manera, a pesar del mayor esfuerzo que significan estos nuevos cargos, existe la opción muy probable de que el trabajador no llegue a sus metas y no alcance a obtener las remuneraciones variables que supuestamente justificarían este aumento de funciones y gane incluso menos que antes.

Otra nueva modalidad que la Empresa está implementando es la contratación a través de una plataforma digital denominada "Flex it". En ésta, una persona postula a Falabella determinando la tienda donde quiere trabajar, el cargo a desempeñar y el número de horas diarias de jornada que está disponible para laborar. Por su parte la Empresa toma las postulaciones y determina a quién contrata y les informa el número de días por los cuales serán contratados, que puede ser 1, 2 y hasta 5 en algunos casos. Estos trabajadores suscriben un contrato de forma electrónica y concurren a la tienda en el día y hora indicada por el empleador. Las características de este contrato es que, en su gran mayoría, tiene una duración de un día precarizando la relación laboral para los trabajadores que no saben si la empresa los seguirá contratando o cuándo. Además de esto en el contrato se les prohíbe trabajar para la competencia por lo que a pesar de ser contratos de un día se priva al trabajador de contratar con otra empresa similar por lo que no pueden buscar otros trabajos a la espera de su contratación. Otra irregularidad es que el documento electrónico no contiene la fijación de la jornada por lo que queda al arbitrio del empleador que le comunica al trabajador sus turnos de acuerdo con sus necesidades, solo se establecen máximos mensuales (90 horas) y diarios (10 horas) dejando en la incertidumbre al trabajador al momento de aceptar ingresar a prestar servicios. Cabe señalar que, en caso de que el postulante no tenga experiencia en el cargo, serán supervisados por otro trabajador de Falabella que deberá realizar sus funciones además de vigilar al nuevo contratado, puesto que no existe una capacitación previa al ingreso.

Esta forma de contratación constituye claramente una falta a la norma legal puesto que el contrato de trabajo deja de ser consensual, pasando a ser un verdadero contrato de adhesión donde el trabajador solo puede aceptar las condiciones que establezca el empleador y además constituye un subterfugio mediante el cual el empleador contrata por plazos acotados a los trabajadores sin permitirles optar por un trabajo de plazo indefinido ya que al no ser contratos de plazo fijo sucesivos no se cumplen los requisitos legales y el empleador obtiene todos los beneficios de disponer del trabajador cuando lo requiera. Esta modalidad claramente afecta los derechos de los trabajadores que por ejemplo, no son parte de organizaciones sindicales que los protejan ni pueden participar de las negociaciones colectivas que existan por su falta de estabilidad en el empleo. Respecto del trabajador “flex it” ,creemos de suma relevancia que la Dirección del Trabajo se pronuncie señalando la ilegalidad de la forma de contratación y del contrato mismo ya que no se pueden avalar este tipo de prácticas que precarizan el trabajo cada vez más.

III.- SUPERMERCADOS

- Walmart Chile

En Walmart se ha llevado adelante una gran cantidad de cambios para modernizar las formas de venta a los clientes y la organización del trabajo de manera que se abaratan costos y aumenta la productividad para la empresa. El primero de los cambios en las tiendas fue la intención de eliminar el cargo de tesorero, llegando a cumplir con esa función máquinas llamadas Recicladoras que se encargan de realizar las principales funciones del cargo. Posteriormente, la Empresa inició un proceso de disminución de trabajadores con el cargo de cajeros para reemplazarlos por cajas automáticas donde un solo cajero supervisa las compras de los clientes adquiriendo funciones similares a las de un guardia de seguridad.

En el cuadro siguiente que contiene información de dotación de socios afiliados a la Federación Nacional del Trabajador de Walmart, organización mayoritaria en la compañía, notamos la disminución de un 25% de este grupo en 18 meses. (El cuadro está desglosado por formato y por Jornada, número de hora semanales contratadas)

JORNADA	jun-20					sept-21					Disminución Dotación
	Mayorista	Express	Hiper	Total general	%	Mayorista	Express	Hipermercado	Total general	%	
12			1	1	0%			1	1	0%	0%
16			35	35	2%			23	23	1%	-34%
18		174	535	709	31%		128	403	531	31%	-25%
20		30	77	107	5%		18	61	79	5%	-26%
30		249	764	1.013	45%		207	576	783	46%	-23%
45	3	110	277	390	17%	1	81	195	277	16%	-29%
Total general	3	563	1.689	2.255	100%	1	434	1.259	1.694	100%	-25%

Cabe señalar que en el año 2019 los cajeros unifuncionales constituían cerca del 30% de la dotación total de la Empresa, bajando a 12% a fines de 2021, como se observa en el cuadro siguiente en que el total llegaba a 4.855 de una dotación de 46.300 trabajadores aprox. (10,5%). Esta tabla está

desglosada por número de cajas en cada organización sindical en la Empresa y especificando la jornada contratada.

ORG. SINDICAL	JORNADA CAJERAS/OS			TOTAL
	COMPLETA	FIN DE SEMANA	PARCIAL	
FEDERACION WALMART	286	393	1083	1.762
SIL	202	286	782	1.270
FENATRALID	62	121	230	413
FEDERACIÓN AUTÓNOMA	68	81	262	411
SUR FEDERACIÓN CORD.	41	64	243	348
UTS	31	52	198	281
FEDERACIÓN INTERNACIONAL	24	49	114	187
NO FEDERADOS	26	35	112	173
FENATRALS	3	1		4
GENERICOS		2	2	4
CENTRO SUR	1		1	2
TOTAL	744	1.084	3.027	4.855

Posterior a esto, la Empresa inició la primera oleada de eliminación del cargo de cajeros unifuncionales, en diciembre de 2021, utilizando mecanismos de incentivo al retiro y reconversión. En la actualidad existen menos de 3.000 cajeros con función exclusiva en toda la compañía, que a su vez se pretenden continuar eliminando por completo a partir del despido o la “reconversión” al cargo de Operador de tienda.

Justamente la creación del “Operador de tienda” es el cambio más relevante de los últimos años y ha sido lo que ha traído mayores consecuencias negativas para los trabajadores aumentando la carga laboral, disminuyendo sus remuneraciones y generando un alto grado de incerteza en sus labores. Este nuevo cargo debe realizar su trabajo en todas las áreas de la sala de ventas creándose así un trabajador multifuncional en extremo, si bien los trabajadores ya realizaban un gran número de funciones, con esta nueva forma de organización basada en los operadores de tienda y denominada por la empleadora como “trabajo colaborativo”, los dependientes deben realizar todas las labores del supermercado cuando el empleador lo requiera, sin una correcta planificación ni capacitación como explicaremos.

En el supermercado existen diferentes áreas que se componen de secciones, a saber: PPS compuesta por panadería y pastelería, carnicería, pescadería y congelados, fiambrería Deli y lácteos y frutas y verduras; GM que reúne a librería, vestuario, hogar, entretenimiento y mundo bebé; ACP donde se encuentra consumibles, artículo y alimento de mascotas; Zona de pago que incluye a cajas asistidas y de autoatención; y Omnicanalidad que comprende la labor de armado de pedidos de Líder.cl. Los operadores de tienda pasan por todas las áreas del supermercado realizando las labores que se requieran en el momento, generando para ellos una gran incerteza en cuanto al trabajo que deben realizar cada mes, ya que sus planificaciones horarias solo establecen el área donde estarán cada semana, pero, no la sección específica dentro de las mismas, que como vimos son muy distintas unas de otras. Así, solo se les indica, por ejemplo, que estarán en PPS pero no saben si deben atender la fiambrería o reponer vegetales.

Otro problema que genera incerteza a los trabajadores es que los horarios contemplan turnos de apoyo donde las distintas jefaturas pueden enviar al operador de tienda a cualquier otra sección de la tienda e incluso, se da en la realidad, que los trabajadores supuestamente apoyando se quedan una semana completa atendiendo cajas. La Empresa el año 2021 eliminó el cargo de cajero unifuncional ofreciendo a todos los cajeros el cargo de operador de tienda o la desvinculación, y hoy utiliza a los polifuncionales (operadores de tienda) como cajeros ahorrándose la comisión por ventas ya que el nuevo cargo no considera esta remuneración. De esta manera Walmart reorganizó el trabajo en el supermercado, buscando eliminar el pago de comisiones, pero manteniendo la función de cajero ahora suplida por los operadores de tienda, una muestra evidente de la precarización del empleado y disminución de las remuneraciones en beneficio únicamente de los ingresos del empleador.

Sumado a esto tenemos que el trabajador no tiene un jefe determinado ya que las jefaturas tienen más de una sección asignada dentro de cada área por lo que al determinarse únicamente el área general, no saben cuál de las jefaturas debe darles sus instrucciones de trabajo. Además, cuando se les asigna una jefatura y ésta por cualquier motivo no está presente (vacaciones, licencia, ausentismo), nadie se hace cargo y son los primeros ayudantes quienes suplen la labor de la jefatura en cada sección, pero no se encargan de los operadores de tienda. Si a esto le sumamos la poca cantidad de jefaturas y el aumento de sus funciones tenemos que los multifuncionales quedan abandonados en el supermercado sin dirección y, como no se establecen claramente sus labores en la planificación mensual, no tienen una función asignada en el área programada.

Respecto de los operadores de tienda la Empresa se comprometió a realizar una capacitación completa y adecuada para los trabajadores nuevos y aquellos que se reconvirtieron, sin embargo, nos hemos encontrado con que son enviados a atender público en las cajas por falta de personal debiendo capacitarse in situ con otro compañero que les enseña. Los supuestos módulos de aprendizaje que debía implementar la empresa no se cumplen y se hacen capacitaciones online sin obtener la certeza de que el trabajador aprendió realmente sus labores. Claramente la capacitación es un aspecto fundamental para este tipo de trabajador ya que debe estar preparado para ejercer sus funciones en todas las áreas del supermercado por lo que su aprendizaje debe ser óptimo respecto de cada una de ellas.

Frente a esta situación la Federación Nacional del Trabajador de Walmart, realizó una serie de acciones tendientes a enfrentar el proceso de reconversión laboral de trabajadores al cargo de operador de tienda puesto que, como lo señaló en diferentes comunicados y por medio de manifestaciones en los locales, genera precarización del trabajo por medio de la incerteza de las funciones, aumento de la carga laboral y la disminución de las remuneraciones. Finalmente, en diciembre de 2021, logró firmar un "Protocolo" sobre la aplicación del cargo de operador de tienda y el proceso de reconversión de trabajadores (Anexo N°2) delimitando las funciones del cargo y estableciendo condiciones superiores de salida y reconversión para que sus afiliados pudieran elegir qué camino seguir en total libertad y con las mejores condiciones posibles. Cabe destacar que este Protocolo siempre fue voluntario para los trabajadores y de carácter transitorio que se revisaría en la Negociación Colectiva de 2022, como lo indica el propio texto en donde se establecen plazos para su revisión que justamente coinciden con la fecha de negociación.

En diciembre de 2021, en el Centro de Estudios del Trabajo revisamos en profundidad lo que acontecía en Walmart y publicamos en nuestra página web un artículo donde se identifican los diversos problemas del nuevo modelo de trabajo y cómo se abordaron por parte de la Federación en beneficio de sus asociados⁴, ofreciendo una mirada global de la Empresa y los datos sobre dotaciones y socios de organizaciones sindicales.

En cuanto a la respuesta administrativa y judicial, la Dirección del Trabajo emitió un pronunciamiento en Dictamen ORD N°1722, del 25 de junio de 2021 respecto de la legalidad del Contrato/Anexo del cargo “operador de tienda” en Walmart. En dicho documento la DT establece que no se ajustaría a Derecho en la medida que el Contrato Individual de Trabajo incluye funciones de distinta naturaleza y existe incerteza en la definición de las mismas durante la jornada quedando al arbitrio del empleador. A raíz de lo anterior, la Federación Nacional del Trabajador de Walmart realizó denuncias en las Inspecciones del Trabajo de todo el país, las multas que se cursaron fueron reclamadas por la Empresa llevando la disputa a tribunales. En dicha Instancia hubo decisiones disímiles sobre la legalidad de las sanciones de las Inspecciones del Trabajo que fueron llevadas a las Cortes de Apelaciones. Nuevamente frente a iguales circunstancias las Cortes fallaron de manera distinta encontrándonos con que existen sentencias exactamente opuestas en las distintas Cortes del país.⁵ Frente a esta situación la Empresa generó un nuevo Contrato de Operador de Tienda distinto del declarado ilegal por la Dirección del Trabajo y discutido en Tribunales que salvaguarda ciertos aspectos, pero que mantiene aspectos de incertidumbre y sobrecarga para los trabajadores, como lo señaló el último pronunciamiento de la DT (Ord. N°734 de 10 de mayo de 2022). Es por esto que es necesario un pronunciamiento legal definitivo respecto del cargo en sí, de la filosofía detrás de permitir que un solo trabajador deba cumplir todas las funciones de un supermercado, más que de la redacción del Contrato en particular. Debemos avanzar en limitar, a través de las leyes, claramente la polifuncionalidad que hoy se encuentra presente en todos los supermercados de nuestro país y que ha sido avalada a raíz del numeral 3 del artículo 10 del Código del Trabajo al señalar *“El contrato podrá señalar dos o más funciones específicas, sean estas alternativas o complementarias”*.

Frente a este escenario, entendemos que la Empresa Walmart terminará con su versión de trabajador polifuncional denominada operador de tienda, sin embargo, veremos surgir nuevas versiones por lo que debemos mantenernos en alerta para asegurar el cumplimiento de la normativa laboral.

IV.- TIENDAS DE ARTÍCULOS PARA EL HOGAR

- Sodimac

En Sodimac, tenemos que en los últimos 5 años las dotaciones de cada tienda se han reducido en aproximadamente un 50%, de manera que en tiendas grandes donde antes se funcionaba con 600 trabajadores, hoy existen solo 300. Lo anterior se explica por varios factores, primero tenemos la fuerte reducción de cajeros teniendo en las tiendas solo un 50% de cajas atendidas por trabajadores

⁴ “Cambios en la organización del trabajo y realidad sindical en Walmart Chile”, <https://cetra.cl/?p=11027>

⁵ Corte de Apelaciones de Copiapó, Rol Corte: Laboral 153-2021.

Corte de Apelaciones de Concepción, Rol Corte: Laboral 653-2021.

y el otro 50% de autoservicio. Otro factor es la utilización de trabajadores subcontratados para suplir las faltas de personal en áreas que antiguamente no existían y que solo se desempeñaban internos, como por ejemplo lo referente a la reposición de productos o el trabajo sobre las compras por internet. También se ha disminuido el personal administrativo de las tiendas, anteriormente existía en el área de recursos humanos de cada una al menos 3 trabajadores (un jefe y dos asistentes para atender a todos los trabajadores), hoy nos encontramos con que existe solo un trabajador (jefe) y que en algunas tiendas asiste día por medio ya que debe encargarse de dos tiendas a la vez. La atención a los trabajadores fue automatizada con medios de autoservicio y con un modelo denominado “jefe remoto” donde un encargado de recursos humanos atiende de forma virtual. Sumado a lo anterior tenemos que ha existido un reemplazo de trabajadores por tecnología en el caso de aquellos que se encargaban de determinar los quiebres de productos para realizar las compras y reposiciones en sala, en la actualidad es una máquina la que realiza esta función recorriendo los pasillos de las tiendas eliminando así esta labor para los trabajadores.

Como consecuencia directa de esta reducción de la dotación provocada por los factores tecnológicos y de reorganización del trabajo que ya mencionamos es que ha incrementado la carga laboral de los trabajadores debiendo cumplir nuevas funciones sin una contraprestación por parte del empleador. Por ejemplo, los trabajadores de recepción y reposición que siempre trabajaron en jornadas de lunes a viernes son obligados a trabajar los fines de semana como consecuencia de la falta de dotación en las tiendas. Por otra parte, los trabajadores que antes solo realizaban labores en sus áreas (recepción, reposición o despacho), hoy son enviados a cualquiera de ellas de acuerdo a las necesidades de la empresa, cambiando totalmente la naturaleza de sus funciones, hablamos de trabajadores que se especializaban en su área y que hoy deben realizar labores en todas las otras. Esta nueva polifuncionalidad se ha extendido también a los pocos cajeros que quedan en las tiendas, ya que ahora, además, se les exige encargarse de la post venta. La post venta antes la realizaba un trabajador en específico y ahora el cajero debe cumplir doble función, lo que no solo aumenta sus responsabilidades, sino que también afecta negativamente en sus remuneraciones ya que el tiempo que debe dedicar a esta nueva función es tiempo que deja de atender la caja y, por ende, deja de generar comisiones que son parte de su sueldo mensual.

Como podemos observar, todos los cambios introducidos por la Empresa en su modernización han sido en desmedro de los trabajadores, eliminando puestos de trabajo y aumentando la carga laboral de los que se mantienen con el solo objetivo de maximizar utilidades.

V.- REPONEDORES SUBCONTRATADOS

Asociados al trabajo en el retail se encuentran a los trabajadores subcontratados que se encargan de la reposición de los productos de los supermercados. Para ellos la tecnología ha sido de gran impacto como se ha visto en Empresas como Outsourcing Total de Servicios S.A. (del Holding Complementos) y Álvarez Recursos Humanos Ltda. (del Holding Cygnus). En ellas tenemos que el trabajo se ha reorganizado en la medida que disminuyen las dotaciones. Un ejemplo claro es el caso de los trabajadores rutereros que son aquellos que no tienen un local fijo, sino que se trasladan de uno a otro para realizar su labor. Estos trabajadores que antes tenían 3 o 4 locales a cargo, hoy tienen 6 o 7 ya que se ha reducido su número debiendo ahora cubrir con menos rutereros los mismos locales. Para los reponedores fijos de locales también el trabajo ha aumentado ya que donde antes

existían 4 o 5 además de un trabajador en turno de tarde, hoy hay 3 en turno de mañana eliminándose el turno de tarde.

La tecnología ha sido un factor relevante en el cambio de sus labores, existe hoy una aplicación de que deben usar los reponedores como parte de su trabajo denominada “Team Core”, ésta consiste en que el trabajador desde su celular personal ingresa a la plataforma donde debe indicar los productos que requiere para reponer estableciendo las necesidades de compra de la sala de ventas, también recibe instrucciones que debe luego cumplir y enviar fotos como prueba del cumplimiento teniendo así una supervigilancia remota constante.

Esta supervisión remota permanente se ve incrementada por el mecanismo de control de asistencia que se utiliza. Es un sistema digital asociado al celular de los trabajadores donde ellos deben realizar sus marcaciones, además cuenta con un sistema de geolocalización que permite al empleador conocer la ubicación física del trabajador en todo momento de manera que puede monitorear sus movimientos constantemente. Para muchos trabajadores este sistema constituye una pérdida de su libertad personal, sin embargo, ha sido aprobado por la Dirección del Trabajo por lo que no existe reclamo posible a su respecto. Sumado a esto, los trabajadores desconocen sus propias marcaciones y cuando a fin de mes reciben descuentos de remuneraciones no son explicados, lo que se suma a gran cantidad de errores de marcación por problemas de conexión u otros que dejan a los trabajadores en la indefensión ya que una vez ingresados los datos al sistema quedan en poder de la aplicación sin poder el trabajador señalar al empleador las contingencias que pudieron ocurrir, puesto que el soporte del sistema es realizado por la empresa externa que proporciona el servicio.

De esta manera, los diversos cambios que ha provocado la disrupción tecnológica no han ido en favor de los trabajadores como debiese ser el objetivo, sino que les han provocado aumento de la carga laboral con nuevas modalidades y funciones además de perderse puestos de trabajo no sólo por la disminución de dotación sino también por la marginación de trabajadores con escasez de conocimientos tecnológicos y problemas de adaptación a las nuevas tecnologías.

VI.- APLICACIONES

El trabajo en las aplicaciones ha sido motivo de discusión en el último periodo, la llegada de grandes multinacionales al mercado chileno ha provocado un aumento exponencial de la cantidad de trabajadores en las mismas por lo que la discusión sobre la relación laboral se ha vuelto cada vez más relevante. Como respuesta a esta nueva realidad se dictó la Ley N°21.431 que modifica el Código del Trabajo regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios, cuya vigencia inicia el 1 de septiembre de 2022. Esta nueva normativa es un avance para la regulación de los trabajadores de aplicaciones, sin embargo, tiene la gran problemática que constituye crear dos categorías de trabajadores, dependientes e independientes, otorgando a los primeros mayor protección. Como señala la ley, serán los Tribunales quienes deban determinar en cada caso si existen los requisitos para considerar a los trabajadores dependientes o independientes pudiendo generarse el absurdo de que en una misma empresa dos trabajadores puedan ser calificados de manera distinta. Además de esto, otro inconveniente de la judicialización es el tiempo de duración de los juicios que a la fecha han significado una espera de dos años (respecto de juicios llevados con anterioridad a la dictación de esta ley donde trabajadores de aplicaciones han

demandado la existencia de relación laboral) lo que evidentemente es excesivo para los trabajadores que estarán en espera de una respuesta de tribunales.

En las aplicaciones existen dos áreas de trabajo, por una parte, tenemos todo el personal “administrativo” que se encarga del soporte de la plataforma y de la operación, y por la otra están los trabajadores que realizan el servicio de compra y entrega de productos a los clientes. Para las empresas, hoy día, son trabajadores dependientes solo los primeros, manteniendo a los segundos como independientes sin relación laboral y, por ende, en una posición de mayor desprotección. A partir de la entrada en vigencia de la nueva normativa, todos los “independientes” deberán demandar en Tribunales su situación para que se determine la existencia, o no, del vínculo de subordinación y dependencia. La ley distingue muy claramente entre las clases de trabajadores y dentro de los aspectos más relevantes tenemos que los trabajadores independientes no tendrían la posibilidad de negociar colectivamente con la Empresa de forma reglada, sino que únicamente en acuerdo con el empleador según el procedimiento de negociación colectiva no reglada que no considera la huelga legal como opción, además de plazos y obligaciones para las partes.

Conocemos de cerca la realidad de las aplicaciones ya que el Sindicato de Empresa Cornershop Chile, es miembro de la Confederación, cuenta con poco más de 500 socios de un total cercano a los 1.000 trabajadores de Cornershop. Luego de la adquisición de Cornershop por parte de Uber, el sindicato se convirtió en el único existente en la transnacional. Hoy la Empresa se encuentra en un proceso de integración (Cornershop-Uber) dentro del cual se propuso al Sindicato negociar colectivamente de forma anticipada a su fecha legal de septiembre de este año. En dicha negociación la empresa propuso otorgar a todos los trabajadores sindicalizados y no sindicalizados toda la malla de beneficios de Uber a nivel global, pero esto tenía como contrapartida la eliminación de la gran mayoría de los beneficios contenidos en el Contrato Colectivo, y los que se mantenían eran solo para un grupo de trabajadores, dividiendo en dos al Sindicato. Finalmente, esta propuesta fue rechazada por la Asamblea de socios ya que la segregación, la pérdida de beneficios como el reajuste por IPC y el cambio de dinero en efectivo por créditos Uber no permitía aceptarla. El proceso está abierto y el Sindicato disponible para abrir nuevas conversaciones.

VII.- PROPUESTAS DE ACCIÓN

Desde la Confederación de Sindicatos del Comercio, Servicios Financieros y de Intermediación se proponen dos enfoques para enfrentar el fenómeno de la disrupción tecnológica, que como hemos expuesto, ha generado un gran daño a los trabajadores de nuestro país y no por su existencia como tal, ya que todos estamos de acuerdo en que el avance tecnológico es una realidad que no se puede desconocer, sino por el enfoque y uso que le han dado las empresas. El primero consiste en el nivel administrativo a través de la Dirección del Trabajo y sus distintas Inspecciones Comunes que permiten una respuesta más inmediata para las situaciones que viven cotidianamente los trabajadores. El segundo tiene relación con la legislación laboral y la necesidad de actualizarla con miras a los nuevos tiempos que estamos enfrentando donde nuestro Código del Trabajo no responde a los problemas presentes y futuros que se anticipan.

Por una parte, creemos debe existir, desde la Dirección del Trabajo, una actitud más proactiva frente a los cambios que están viviéndose en las distintas áreas del comercio y servicios financieros, como

es el caso de Falabella y el trabajador “Flex it”. Para ello las fiscalizaciones deben ser rápidas y eficaces por lo cual requieren ser dirigidas y coordinadas con los sindicatos presentes en los lugares de trabajo. Esto es de vital importancia ya que hemos visto como, en muchas oportunidades, los fiscalizadores no verifican los hechos denunciados por no saber dónde buscar o desconocer cómo funcionan los procesos productivos y se centran en constatar cuestiones rutinarias como contratos de trabajo que muchas veces no reflejan la realidad que viven los trabajadores. Se requiere la existencia de una Unidad especial sobre Polifuncionalidad y Nuevas Formas de Contratación que fiscalice de oficio en forma sistémica.

Para el mundo sindical, la Dirección del Trabajo debe ser un aliado en contra de los abusos empresariales por lo que la existencia de una comunicación fluida entre ambos actores es trascendental. Por ello saludamos la nueva Ley N°21.327, de modernización de la Dirección del Trabajo y esperamos que cumpla sus objetivos de hacerla una institución más robusta y cercana a las personas.

Desde la vereda Legislativa creemos necesaria una reforma al Código del Trabajo en múltiples aspectos ya que es una normativa que requiere una renovación que responda a los nuevos desafíos del mundo del trabajo. Desde un punto de vista más específico e inmediato, urge la modificación en el n°3 del artículo 10 del mismo, para delimitar de mejor forma la cantidad de funciones que puede cumplir un trabajador y evitar de esta manera la proliferación de la polifuncionalidad extrema que existe como hemos expuesto. Hoy el mencionado texto legal señala:

“Art. 10. El contrato de trabajo debe contener, a lo menos, las siguientes estipulaciones:

*3.- determinación de la naturaleza de los servicios y del lugar o ciudad en que hayan de prestarse. **El contrato podrá señalar dos o más funciones específicas, sean estas alternativas o complementarias;**”*

Con la intención de corregir esta situación el nuevo texto legal debiera indicar:

“Art. 10. El contrato de trabajo debe contener, a lo menos, las siguientes estipulaciones:

*3.- determinación de la naturaleza de los servicios y del lugar o ciudad en que hayan de prestarse. **El contrato podrá señalar dos o más funciones específicas que deben estar relacionadas entre sí no pudiendo incluir funciones de cargos distintos del contratado.**”*

Esta propuesta de redacción busca evitar que los trabajadores sean contratados para realizar todas las funciones de una tienda, a sola decisión del empleador. Se debe tener claridad al momento de ser contratado de cuáles van a ser sus labores específicas de manera que se cumpla con el principio de certeza que prima en las relaciones laborales y que hoy en día se vuelve cada vez más difuso. Un trabajador no puede ser multiuso, y debemos propender a la especialización por sobre la flexibilidad.

En este mismo sentido debe limitarse el denominado *ius Variandi* consagrado en el artículo 12 del Código del Trabajo donde se establece que:

“Art. 12. El empleador podrá alterar la naturaleza de los servicios o el sitio o recinto en que ellos deban prestarse, a condición de que se trate de labores similares, que el nuevo sitio o recinto quede dentro del mismo lugar o ciudad, sin que ello importe menoscabo para el trabajador.”

Con esta redacción se abre la posibilidad al empleador de alterar la naturaleza de los servicios para los cuales fue contratado el trabajador de forma unilateral. Si bien la ley lo limita a labores que sean similares, esto debe ser discutido en cada caso particular por lo que para aquellos trabajadores que, por ejemplo, no están protegidos por un sindicato, esta discusión es inexistente y deben acatar lo impuesto por su empleador. Claramente debemos corregir esta asimetría de manera que sea necesario un acuerdo entre las partes de la relación laboral ya que si un trabajador fue contratado para un fin específico no puede ser modificado a sola voluntad del empleador.

Una redacción en este sentido señalaría:

“Art. 12. El empleador podrá acordar con el trabajador alterar la naturaleza de los servicios o el sitio o recinto en que ellos deban prestarse, a condición de que se trate de labores similares, que el nuevo sitio o recinto quede dentro del mismo lugar o ciudad, lo que en ningún caso podrá significar un menoscabo para el trabajador.”

Ambas propuestas de reforma legal implican poner al trabajador en una posición de certeza respecto de las labores que debe realizar y no permitir que sea el empleador quien a su sola voluntad las determine en cada momento. Creemos que este es el camino para equiparar la asimetría existente en la relación laboral y que, como hemos demostrado a partir de la realidad vivida en las distintas empresas del comercio y servicios financieros, se ha visto aumentada como consecuencia de las nuevas formas de trabajo y la disrupción tecnológica en nuestro país.

En la Confederación y en CETRA tenemos claridad en que se requieren adecuaciones legales profundas sobre el trabajo, el trabajo humano y su organización. El proceso de cambio tecnológico no puede ser gobernado por la codicia y la acumulación de los que gestionan el capital porque, en el caso de Chile, gran parte de los recursos de las empresas provienen del ahorro forzoso de los trabajadores. Consideramos que un nuevo Código del Trabajo deberá ser un resultado agregado después de aprobar la propuesta Constitucional de la Convención y las definiciones que ésta propone sobre trabajo decente. Por tanto, las nuevas reglas de organización del trabajo deberán permitir una humanización de la disrupción tecnológica y la consideración de la sociedad y del estado sobre los millones de trabajadores que verán alteradas sus formas actuales de integración al mundo del trabajo. Sin embargo, estos elementos no pueden impedir que actuemos de inmediato para corregir los desbordes legales y el mal uso de vacíos normativos, por parte de grupos empresariales centrados en las utilidades, la acción no puede esperar.

