



DEPARTAMENTO JURÍDICO
K. 381(111)/2015

90 años

2869

Jurídico

ORD. N° _____/

MAT.: 1) No se ajustan a derecho las cláusulas de los anexos de contrato individual pactadas por la empresa Servicios Globales de Outsourcing de Recursos Humanos S.A. y los trabajadores que se desempeñan como *mercaderistas* de productos de las empresas mandantes, Soprole S.A. y Colún Ltda., que contemplan el pago de incentivos vinculados al cumplimiento de metas en los locales respectivos —las que junto con no decir relación con los servicios de reposición de productos que corresponde ejecutar a dichos trabajadores, sino con su venta, son fijadas y modificadas mensualmente y en forma unilateral por el empleador—, por cuanto tales estipulaciones significan para el aludido personal incorporar incertidumbre en el pago de sus remuneraciones, transgrediendo de esta forma el precepto del artículo 10 N° 4 del Código del Trabajo.

ANT.: 1) Ord. N°395, de 30.04.2015, de I.C.T. Santiago Sur Oriente.
2) Ordinarios N°s.815 y 835, de 17.02.2015, de Jefa Dpto. Jurídico (s).
3) Pase N°33, de 16.02.2015, de Jefa Dpto. Jurídico (s).
4) Pase N°7, de 15.01.2015, de Subdirector del Trabajo.
5) Presentación, de 13.01.2015, de Sindicato de Empresa Servicios Globales de Outsourcing de Recursos Humanos S.A.

SANTIAGO,

10 JUN 2015

DE : JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO

A : SEÑORES ABEL SAN MARTÍN, DIXON NÚÑEZ
NÁYADE VALENZUELA, RICHARD SOTO Y ORLANDO JIMÉNEZ
DIRECTIVA SINDICATO DE EMPRESA SERVICIOS GLOBALES
DE OUTSOURCING DE RECURSOS HUMANOS S.A.
PASAJE BULNES N°107, OFICINA 73
SANTIAGO/

Mediante presentación citada en el antecedente 5), requieren un pronunciamiento de este Servicio respecto de la legalidad del sistema establecido por la empresa Servicios Globales de Outsourcing de Recursos Humanos S.A. para determinar el cumplimiento de las metas a que están afectos los trabajadores que

ejecutan funciones en régimen de subcontratación como reponedores de los productos de las empresas mandantes.

Asimismo, solicitan que se les informe si el cambio de razón social y RUT de la empresa en referencia implica que las multas administrativas que se le aplicaron con anterioridad a dicha modificación fueron eliminadas de la página web de esta Dirección.

Por su parte, el representante del empleador, en respuesta a traslado de la presentación conferido por este Servicio en cumplimiento del principio de bilateralidad, manifiesta que los trabajadores que prestan servicios para su representada en labores de reposición de mercadería de sus mandantes, las empresas Colún Ltda. y Soprole S.A. están afectos a un sistema remuneratorio mixto y que el cálculo de la remuneración variable que perciben se lleva a cabo en cada una de las salas en la que se encuentran desempeñando labores, conforme a los kilos vendidos en dichas salas o ruta asignada al trabajador. Agrega que las tablas con las metas varían según la cadena o supermercado en que presta servicios el trabajador y que la determinación de las metas se encuentra indexada por factores comerciales y de rotación de productos.

Expresa, asimismo, que su representada no efectúa descuentos de la remuneración variable del trabajador asociados a productos vencidos, sino que solo se aplica la forma contractual para determinar las metas y su cumplimiento, lo que puede incidir tangencialmente en el monto que le corresponda percibir si se trata de productos que no aparecen vendidos en sala pero sí ingresados.

Precisa, finalmente, que la determinación de las metas y la forma en que toma conocimiento de ellas el trabajador respectivo fue estipulada en los contratos de trabajo, además de suscribirse por los aludidos reponedores de productos por los que se consulta el formulario de instrucción correspondiente.

Al respecto, cumpla con informar a Uds. lo siguiente:

1) Consultan, en primer lugar, si se ajusta a derecho el procedimiento instaurado por el empleador para determinar el cumplimiento de las metas a que están afectos los trabajadores en referencia, más precisamente, si resulta procedente que dichas metas se calculen sobre la base del monto total correspondiente a los productos pagados en caja, como lo hace el empleador o, si es lícito sostener que dicho cálculo se lleve a cabo tomando en consideración solo aquellos colocados en exhibición por el trabajador respectivo.

Requieren, igualmente, tener certeza acerca de la procedencia de la medida adoptada por el empleador, consistente en descontar de los productos en exhibición que constituyen la base de cálculo de la meta en cuestión, aquellos vencidos, consumidos, deteriorados o hurtados por terceros.

Sobre el particular cabe hacer presente, en primer término, que, según señalan los contratos individuales tenidos a la vista, las funciones pactadas por la empresa en referencia y los trabajadores afectos, que se desempeñan como *mercaderistas*, en relación con los servicios que la empleadora otorga a las empresas mandantes, Colún Ltda. y Soprole S.A., son las siguientes: «...reponer los productos de nuestros clientes, aplicar pautas de exhibición definidas por nuestros clientes, ejecutar los cambios definidos por sus superiores en las salas, ejecutar actividades promocionales (bando, exhibiciones adicionales, etc.)».

A su turno, los anexos de contrato individual tenidos a la vista, que contienen el incentivo sujeto al cumplimiento de metas convenido por los trabajadores que se desempeñan como reponedores de productos de la empresa mandante Soprole S.A., prevén:

PRIMERO: A contar de esta fecha, el empleador cancelará al trabajador un Bono 3PL si se cumple la siguiente condición:

Mensualmente se asignará una meta de colocación de productos que el trabajador debe reponer en el o los locales asignados, la que será informada por escrito entre el día 1 y 10 de cada mes. El trabajador deberá firmar dicho documento en señal de toma de conocimiento. Una copia quedará en poder del trabajador y la otra se derivará a las respectivas oficinas de empleador.

El pago del Bono estará sujeto a los siguientes rangos de medición:

TABLA APLICACIÓN MEDICIÓN

		DEVOLUCIÓN %								
		[0.0,1.0[[1.0,1.5[[1.5,2.0[[2.0,2.5[[2.5,3.0[[3.0,3.5[[3.5,4.0[[4.0,4.5[[4.5,→[
		A	B	C	D	E	F	G	H	I
CUMPLIMIENTO PLAN %	[90.0,92.5[1.250	1.125	1.031	0	0	0	0	0	0
	[92.5,94.5[2.500	2.250	2.063	1.875	0	0	0	0	0
	[94.5,96.5[5.000	4.500	4.125	3.750	3.250	0	0	0	0
	[96.5,98.5[10.000	9.000	8.250	7.500	6.500	3.750	2.500	1.250	0
	[98.5,100.5[20.000	18.000	16.500	15.000	13.000	7.500	5.000	2.500	0
	[100.5,102.5[30.000	27.000	24.750	22.500	19.500	11.250	7.500	3.750	0
	[102.5,104.5[40.000	36.000	33.000	30.000	26.000	15.000	10.000	5.000	0
	[104.5,106.5[50.000	45.000	41.250	37.500	32.500	18.750	12.500	6.250	0
	[106.5,108.5[60.000	54.000	49.500	45.000	39.000	22.500	15.000	7.500	0
	[108.5→[72.000	64.800	59.400	54.000	46.800	27.000	18.000	9.000	5.000

- Los valores reflejados corresponden a montos brutos.
- Se deja constancia que los valores brutos serán cancelados en proporción a los días trabajados.

Ejemplo:

Si el cumplimiento de metas por el local fue de un 99% y la devolución fue de un rango entre el 1.5 al 2% el pago bruto sería de \$16.500.- brutos.

Devolución: Se entenderán como devolución el % de productos que se encuentren deteriorados, con fecha de vencimiento próxima a cumplir (dependerá de la cadena) o consumidos dentro del local y que sean devueltos al cliente.

SEGUNDO: La medición del cumplimiento de las metas será validado mensualmente por el supervisor. El resultado de la medición se hará mediante documento el cual reflejará las metas asignadas, el cumplimiento de cada una y las fechas en que se controló. El trabajador deberá firmar dicho documento en señal de toma de conocimiento. Una copia quedará en poder del trabajador y la otra se derivará a las respectivas oficinas del empleador.

El pago del Bono 3PL se hará por mes vencido y con desfase de un mes producto del cierre de Procesos de Remuneraciones, será cancelado en conjunto con la remuneración.

De las normas convencionales antes transcritas se desprende que las partes del anexo de contrato individual de que se trata pactaron un incentivo de carácter pecuniario denominado *bono 3PL*, condicionado al cumplimiento por el trabajador de una meta de colocación de productos que debe reponer en el o los locales asignados, la cual será informada por escrito por el empleador entre los días 1 y 10 de cada mes.

Se infiere de las mismas cláusulas convencionales que para el cálculo del monto que corresponde al trabajador por dicho concepto en el respectivo mes se considera, además del porcentaje de cumplimiento de la meta a que se ha hecho referencia, aquel que corresponde a las devoluciones de los productos, todo lo cual se consigna en la tabla de medición inserta.

En lo que concierne a la devolución de productos, la misma convención señala que debe entenderse por tal el porcentaje correspondiente a aquellos que se encuentren deteriorados, con fecha de vencimiento próxima a cumplir o consumidos dentro del local y que sean devueltos al cliente.

Se colige, por último, que la medición del cumplimiento de las metas fijadas será validada mensualmente por el supervisor, cuyo resultado se consignará en un documento que reflejará las metas asignadas, el cumplimiento de cada una de ellas y las fechas en que se controló el mismo, el que deberá ser firmado por el trabajador en señal de haber tomado conocimiento de lo allí informado.

Por su parte, los anexos de contrato individual que contemplan el incentivo denominado *bonificación por ventas en kilos* pactado por los trabajadores de la empresa en referencia que se desempeñan como *mercaderistas* de productos de la mandante Colún Ltda., estipula:

PRIMERO: Las partes acuerdan que a contar del 11 de enero de 2007, el trabajador percibirá una bonificación por ventas en Kg. de acuerdo a los siguientes tramos y en los que el trabajador participe en sus ventas.

BONO POR VENTAS EN KILOS

Tramo	RANGO KILOS	BONO
1	0 A 7.990	\$ 0
2	8.000 A 11.990	\$ 25.000
3	12.000 a 17.999	\$ 45.000
4	18.000 a 24.999	\$65.000
5	25.000 a 29.999	\$ 80.000
6	30.000 o más	\$ 100.000

En caso de existir más de un mercaderista por sala, las ventas en Kg. se repartirán entre quienes trabajan para esa sala.

SEGUNDO: Mensualmente se asignará una meta de venta por el total de los locales asignados, la que será entregada por escrito entre el día 1 y 5 de cada mes. El trabajador deberá firmar dicho documento en señal de toma de conocimiento. Una copia quedará en poder del trabajador y la otra se derivará a las respectivas oficinas del empleador.

TERCERO: La medición del cumplimiento de las metas será validada mensualmente por el supervisor asignado. El resultado de la medición se hará mediante documento escrito el cual reflejará las metas asignadas, el cumplimiento de cada una y las fechas en que se controló. El trabajador deberá firmar dicho documento en señal de toma de conocimiento. Una copia quedará en poder del trabajador y la otra se derivará a las respectivas oficinas del empleador.

Con el fin de compatibilizar la información producto de las ventas en el proceso de remuneraciones, las partes acuerdan que el período de medición de las ventas será de 20 a 20 de cada mes. El pago de la bonificación se hará solo por aquellos locales asignados.

De las estipulaciones preinsertas se infiere, en lo pertinente, que los trabajadores que se desempeñan como *mercaderistas* de productos de la empresa Colún Ltda., y su empleadora, la empresa Servicios Globales de Outsourcing de Recursos Humanos S.A. pactaron, mediante anexo de contrato individual, un incentivo por la venta de dichos productos en los locales previamente asignados, denominado *bonificación por ventas en kilos*, de acuerdo a los tramos y rangos expresados en esa unidad de masa, en la tabla inserta en el mismo anexo.

Se desprende de la misma convención que para acceder al beneficio, el empleador asignará una meta de venta por el total de los locales asignados, que será comunicada por escrito al trabajador entre los días 1 y 5 de cada mes, quien deberá, a su vez, firmar el documento respectivo en señal de haber tomado conocimiento de dicha meta, la que será validada mensualmente por el supervisor asignado, cuyo resultado se plasmará en un documento escrito que reflejará si se han cumplido las metas asignadas, así como la fecha en que se controló tal circunstancia. El trabajador deberá firmar dicho documento en señal de haber tomado conocimiento de lo allí consignado.

Por su parte, la fiscalizadora actuante de la Inspección Comunal del Trabajo Santiago Sur Oriente, Sra. Paula Chacón Arancibia, informa al respecto que el *bono 3PL* pactado en la primera de las cláusulas convencionales antes transcritas está asociado a la colocación de productos de la empresa Soprole S.A. que el trabajador debe reponer en los locales asignados.

Agrega que, según indicó el representante del empleador, las metas tenidas en vista para el cálculo del monto que debe pagarse al trabajador por concepto del *bono 3PL* son proporcionadas por la aludida empresa mandante y se fijarían a partir del promedio obtenido entre el monto correspondiente a las ventas del mes en que debe pagarse el beneficio y el mismo período del año anterior, todo lo cual es informado al trabajador entre los días 1 y 10 de cada mes, mediante el documento denominado *Reporte entrega de Meta Bono 3PL*.

En lo que concierne a los *mercaderistas* que reponen los productos de la marca Colún, que perciben el *bono por venta en kilos*, también descrito precedentemente, el cálculo de la meta para cada local se determinaría —según lo declarado por el aludido representante empresarial— tomando en consideración el total de la venta mensual, la del año anterior, el crecimiento del mercado y la disponibilidad del producto. En este caso no existen registros de firma de los trabajadores en señal de haber tomado conocimiento de dichas metas, como estipula la citada convención, sino que aquellas les son informadas verbalmente, en las reuniones de ciclo que se llevan a cabo mensualmente.

En cuanto al método empleado para el cálculo de las metas para determinar el monto del *bono 3PL*, la funcionaria actuante indica que, según se consigna en el citado anexo de contrato individual, el valor final expresado en dinero se multiplicará por el factor de la tabla de medición allí también inserta, que contempla porcentajes de devoluciones de los productos que se encuentren deteriorados, con fecha de vencimiento próxima a cumplir o consumidos dentro del local y que sean devueltos al cliente, lo cual fue ratificado por la empresa, a través del Jefe de Coordinación Legal, quien indicó que, efectivamente, para determinar el cumplimiento de metas, al porcentaje obtenido se le descuentan todos los productos antes descritos, pero que en ningún caso dicha deducción es realizada individualmente sino que se aplica a las ventas de los productos de todo el local.

En lo que respecta a la fórmula utilizada para determinar el cumplimiento de las metas asignadas al incentivo denominado *bonificación por ventas en kilos*, la fiscalizadora a cargo informa que no fue posible verificar el monto al que ascendía la meta correspondiente al mes de la muestra, como tampoco las ventas por kilo verificadas ni el porcentaje de las metas alcanzado por los respectivos trabajadores para determinar la procedencia de su pago y el monto del mismo; ello en atención a que, según declaración del representante de la empresa, dicha información es entregada verbalmente a cada trabajador en las reuniones de ciclo y, por tanto, no consta la existencia de registro alguno de su entrega. En lo concerniente a la determinación de las metas, el mismo representante empresarial manifiesta que se lleva a cabo tomando en consideración el monto de la venta del mes respectivo, el correspondiente al mismo período del año anterior, el crecimiento del mercado y la disponibilidad del producto.

Finalmente, de los antecedentes proporcionados por el representante del empleador surge que en el caso de la *bonificación por ventas en kilos* en análisis, no se descuentan de los kilos vendidos en el local los productos deteriorados, vencidos o consumidos por terceros dentro del local, pues se considera solo la venta total que arrojan las cajas del respectivo establecimiento.

Precisado lo anterior cabe hacer presente que, en lo que concierne propiamente a la fijación de las metas a que están afectos los trabajadores de que se trata, puede colegirse de los términos del anexo de contrato individual tenidos a la vista, así como de las declaraciones vertidas ante la funcionaria a cargo por el representante empresarial, que aquellas son fijadas unilateralmente por el empleador, sobre la base de los factores descritos por dicho representante y que, sin embargo, no son comunicadas a los trabajadores.

A lo ya expuesto se suma que tratándose de ambos incentivos variables pactados, las aludidas metas fijadas no dicen relación con los servicios de reposición prestados por los trabajadores afectos sino con las ventas verificadas en los locales en que dicho personal ejecuta sus funciones, labores estas ajenas a las realizadas por el personal de que se trata, a lo cual se agrega que para determinar el cumplimiento de dichas metas, en el caso del Bono 3PL, se considera el porcentaje de devoluciones o mermas de los productos que por las causas antes descritas no se vendieron, de forma tal que a mayor porcentaje de devoluciones o mermas menor será el monto del beneficio en comento.

En conclusión, de acuerdo a los citados antecedentes, cabe precisar, en primer término, que las partes no convinieron pacto alguno relativo a la fórmula que debía utilizar el empleador para fijar las metas mensuales o al criterio que debía utilizarse para su determinación. Más aún, este último tampoco comunica a los trabajadores afectos los criterios para la fijación de las metas de que se trata ni las circunstancias tenidas en consideración para variarlas mes a mes, limitándose a comunicar tales decisiones unilaterales, aun cuando en el caso de los trabajadores afectos a la *bonificación por ventas en kilo* dicha información tampoco se efectúa en conformidad a lo previsto en la convención respectiva.

De este modo, se ha podido verificar que junto con la falta de relación existente entre el cumplimiento de las metas fijadas por el empleador para el pago de los referidos beneficios y las funciones ejecutadas por los trabajadores afectos —atendido que aquellas están vinculadas a las ventas del respectivo local y no a las labores de reposición que efectúan los aludidos trabajadores—, aquel considera, además, para los efectos del cálculo del monto de uno de dichos beneficios, las devoluciones o mermas de productos, en la forma indicada, que implica para el trabajador percibir una suma menor por concepto de dicho incentivo.

A ello se suma que el empleador ha fijado unilateralmente dichas metas a lo largo del tiempo sin haber establecido la fórmula para su determinación

o el criterio que debía utilizarse para dicho efecto, ni las circunstancias tenidas en cuenta para su variación mensual, limitándose a obligarse a comunicar tal decisión unilateral, todo lo cual atenta contra el principio de certeza que debe imperar en todo contrato de trabajo.

En efecto, el artículo 10 N°4 del Código del Trabajo, establece:

El contrato de trabajo debe contener, a lo menos, las siguientes estipulaciones:

4.- monto, forma y período de pago de la remuneración acordada.

Al respecto cabe hacer notar que no resulta posible compatibilizar la certeza de la remuneración a que se orienta el sentido de esta norma con el tenor de las cláusulas contractuales antes transcritas, las que simplemente omiten referirse a la forma en que se fijarán las metas mensuales a que alude, pese a hacer depender del cumplimiento de las mismas el pago de las remuneraciones de que da cuenta.

En este sentido, la reiterada y uniforme doctrina de este Servicio, contenida, entre otros, 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».

En estas circunstancias, es posible concluir que no se ajustan a derecho las cláusulas de los anexos de contrato individual pactadas por la empresa Servicios Globales de Outsourcing de Recursos Humanos S.A. y los trabajadores que se desempeñan como *mercaderistas* de productos de las empresas mandantes, Soprole S.A. y Colún Ltda., que contemplan el pago de incentivos vinculados al cumplimiento de metas en los locales respectivos —las que junto con no decir relación con los servicios de reposición de productos que corresponde ejecutar a dichos trabajadores, sino con su venta, son fijadas y modificadas mensualmente y en forma unilateral por el empleador—, por cuanto tales estipulaciones significan para el aludido personal incorporar incertidumbre en el pago de sus remuneraciones, transgrediendo de esta forma el precepto del artículo 10 N° 4 del Código del Trabajo.

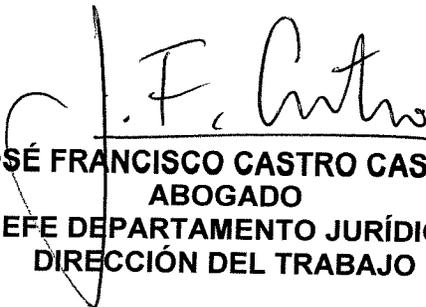
2) Requieren, asimismo, que se les informe si el cambio de razón social y RUT de la empresa en referencia implica que las multas administrativas que se le aplicaron con anterioridad a dicha modificación fueron eliminadas de la página web de esta Dirección.

Sobre el particular, cumpla con informar a Uds. que su consulta fue remitida, mediante Pase N°33, de 16.02.2015, cuya copia se adjunta, al Departamento de Inspección de este Servicio, por tratarse de una materia de su competencia.

Por consiguiente, sobre la base de la disposición legal citada, jurisprudencia invocada y consideraciones expuestas, cumpla con informar a Uds. que no se ajustan a derecho las cláusulas de los anexos de contrato individual pactadas por la empresa Servicios Globales de Outsourcing de Recursos Humanos S.A. y los trabajadores que se desempeñan como *mercaderistas* de productos de las empresas mandantes, Soprole S.A. y Colún Ltda., que contemplan el pago de incentivos vinculados al cumplimiento de metas en los locales respectivos —las que junto con no decir relación con los servicios de reposición de productos que corresponde ejecutar a dichos trabajadores, sino con su venta, son fijadas y modificadas mensualmente y en forma unilateral por el empleador—, por cuanto tales estipulaciones significan para el aludido

personal incorporar incertidumbre en el pago de sus remuneraciones, transgrediendo de esta forma el precepto del artículo 10 N° 4 del Código del Trabajo.

Saluda atentamente a Uds.,


JOSÉ FRANCISCO CASTRO CASTRO
ABOGADO
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO





SMS/MPKC

Distribución:

- Jurídico
- Partes
- Control
- I.C.T Santiago Sur Oriente
- Servicios Globales de Outsourcing de Recursos Humanos S.A.
(Los Tres Antonios N° 119, Ñuñoa)