



Departamento Jurídico y Fiscalía  
Unidad de Pronunciamientos,  
Innovación y Estudios Laborales  
E 23569 (180) 2022

93

ORDINARIO N°: \_\_\_\_\_ /

**ACTUACIÓN:**

Aplica doctrina.

**MATERIA:**

Trabajadores teleoperadores. Remuneraciones variables.

**RESUMEN:**

1.- El artículo 152 quáter A del Código del Trabajo en relación con el inciso 1º del artículo 306 del mismo cuerpo normativo, no impide que las partes acuerden en un instrumento colectivo un modelo de remuneraciones variables para los trabajadores que se desempeñan como teleoperadores, que cumpla con ser construido sobre la base de parámetros individuales, objetivos y verificables, sin perjuicio de las metas colectivas que se puedan pactar.

2. La materia remunerativa en análisis no está restringida para ser negociada colectivamente. De esta manera un instrumento colectivo que contenga fórmulas o estructuras de metas colectivas y/o individuales en beneficio de los teleoperadores, no incurre en este aspecto en objeto ilícito.

3. En el ámbito de los hechos no existe acuerdo entre las partes, de modo que se trata de una controversia que necesita para su resolución de rendición de prueba en un procedimiento jurisdiccional ante los tribunales de justicia para su correspondiente ponderación, asunto que excede a la competencia de la Dirección del Trabajo. Sin embargo, las mismas partes acordaron en la cláusula trigésimo cuarta del contrato colectivo vigente, la obligación de celebrar reuniones periódicas para el diálogo y revisión de diversas materias, lo puede ser una instancia propicia para la solución de la controversia constatada, sin perjuicio de la posibilidad de encauzar la cuestión

debatida a través del servicio de mediación que la Dirección del Trabajo ofrece a sus usuarios como modelo alternativo de solución de conflictos laborales.

**ANTECEDENTES:**

- 1) Instrucciones de Jefa de Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales de 26.12.2022.
- 2) Respuesta de empleador de 26.07.2022.
- 3) Ord. N°1167 de 11.07.2022 de Jefa de Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales
- 4)Solicitud de 02.02.2022 de [REDACTED]

**SANTIAGO,**  
18 ENE 2023

**DE: JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCAL (S)**  
**DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

**A:**

**PRESIDENTE SINDICATO DE EMPRESAS SONORAD II S.A., CENTROS MÉDICOS Y CALL CENTER**  
[REDACTED]

Mediante presentación de ANT. 3) se ha solicitado a este Servicio un pronunciamiento que se refiera a un modelo de incentivos variables desarrollado por la empresa, el que es descrito por la organización sindical, afirmando que no se otorga en forma universal sino que únicamente a los trabajadores de las áreas administrativas, clínicas y otros servicios, excluyendo a los teleoperadores, lo que se distancia del acuerdo extraordinario y de las aseveraciones realizadas por el empleador con fecha 28.09.2021 en el contexto de mediación ante la Dirección del Trabajo, oportunidad en que habría afirmado que la estructura de incentivos variables es para todos los trabajadores de la compañía sea que estén sindicalizados o no.

Luego, señala que después de conversaciones con la parte empleadora por el asunto de no considerar dentro del beneficio de incentivo variable otorgado a los teleoperadores, la explicación manifestada por la empresa habría sido que lo dispuesto en el artículo 152 quáter A del Código del Trabajo lo impide, debido a que según su interpretación los incentivos variables deben elaborarse en base a parámetros individuales, objetivos y verificables tal como estipularía dicha norma. Asimismo, la organización sindical expone que el legislador en la norma citada especifica que lo dispuesto es "sin perjuicio de las metas colectivas que se puedan pactar", por lo tanto, no existirían argumentos legales para entender excluida la

posibilidad de pactar incentivos variables colectivos con los trabajadores que se desempeñen como teleoperadores.

En base a lo anterior plantea las siguientes preguntas:

- 1.- ¿Es correcta la aplicación del art. 152 quáter A por parte del empleador Sonorad II para los efectos de no hacer efectivo el beneficio a los teleoperadores?
- 2.- Si el legislador ha sido taxativo al señalar cuáles son los parámetros sobre los que se deben construir las remuneraciones variables ¿Qué sucede con los acuerdos colectivos ante la presencia de fórmulas o estructuras de metas colectivas que se pacten a través de un instrumento colectivo? ¿Existiría objeto ilícito?
- 3.- Si el empleador ha reconocido a través de un acuerdo extraordinario (autonomía de la voluntad) y en mediación voluntaria que el beneficio es para todos los trabajadores, la sola manifestación en el acuerdo y en la mediación, ¿Vienen a señalar una conducta inequívoca y tácita de aceptación a la que hoy está renunciando?

Posteriormente, habiéndose conferido traslado al empleador para poner en conocimiento acerca de la solicitud del Sindicato e indagar cual es su posición sobre el asunto, responde que en realidad no existe un pacto que conste en instrumento colectivo sino que únicamente la empresa estableció que se definiría un incentivo universal para los centros de "Sonorad" en un plazo de tres meses, y que en dicho sentido, los trabajadores que se desempeñan como teleoperadores no pertenecen a los centros de "Sonorad", tal como consta en carta de 18.06.2021 en donde se contiene el acuerdo denominado "extraordinario". Reafirma su idea, señalando que el modelo remuneratorio no comprende a los teleoperadores porque sus funciones son muy diferentes a las que se realizan en un centro médico.

Agrega, que cumplió con su compromiso de desarrollar un incentivo nuevo y de carácter universal, y, además, propuso un modelo de incentivos para los teleoperadores, el que fue rechazado por el Sindicato.

Concluye recordando que su propósito es desarrollar un modelo de incentivos para todos los trabajadores, pero con una división, uno para los trabajadores de los centros médicos de Sonorad y otro para aquellos que no prestan servicios en dichos centros como ocurre con los teleoperadores. Adjunta a su presentación la carta que contiene el acuerdo extraordinario de 18.06.2021.

Al respecto, cúmpleme informar que el artículo 152 quáter A del Código del Trabajo establece: "*Artículo 152 quáter A.- El contrato de los trabajadores regidos por este Capítulo deberá contener las estipulaciones que señala el artículo 10.*

*Todas las operaciones por las cuales el trabajador perciba remuneraciones fijas o variables deberán ser acordadas por las partes y estar contenidas en el contrato de trabajo. Las remuneraciones variables deberán construirse sobre la base de parámetros individuales, objetivos y verificables, sin perjuicio de las metas colectivas que se puedan pactar. No se podrá imponer al trabajador el cumplimiento*

*de metas, servicios o tareas que no reúnan tales condiciones, ni aun bajo promesa de la entrega de bonos o premios especiales. Tampoco se podrán efectuar descuentos arbitrarios o perjudicar cualquier clase de calificación del trabajador por el incumplimiento de obligaciones objetivas que no se encuentren acordadas en conformidad a este inciso.*

*Toda modificación de la remuneración variable y de su base de cálculo deberá quedar establecida en un anexo al contrato de trabajo, la que empezará a regir al mes siguiente de suscrito dicho anexo.*

*Para la aplicación de lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 54 bis, el empleador deberá detallar en la respectiva liquidación de remuneraciones, todas y cada una de las operaciones por las que el trabajador percibe remuneraciones fijas y variables, en especial las horas de conexión o el número de contactos efectuados, las ventas de productos tangibles o intangibles y el detalle de cualquier acción que, estando consignada en el contrato de trabajo, deba ser remunerada conforme a la ley".*

Al interpretar la norma anterior, la doctrina de este Servicio contenida en el Dictamen N°4088/24 de 26.08.2019, señaló que, en relación con las disposiciones protectoras de las remuneraciones de los trabajadores insertas en sus incisos 2° y 3°, se desprende que las remuneraciones variables deberán construirse sobre la base de parámetros individuales, objetivos y verificables, sin perjuicio de las metas colectivas que se puedan pactar, lo que viene a constituir una expresión del principio de certeza que debe existir en toda relación de trabajo "(...) evitando de este modo que, en un aspecto tan relevante de la misma, como es la remuneración, exista incertidumbre en cuanto a los requisitos que la hacen exigible, su monto y la base de cálculo que debe utilizarse para su determinación".

De esta manera, se colige que el legislador en el artículo 152 quáter A del Código del Trabajo, no prohíbe la existencia de acuerdos que establezcan remuneraciones variables dependientes del cumplimiento de metas colectivas en beneficio de los trabajadores que se desempeñen como teleoperadores, sino que, por el contrario, la norma indicada les permite expresamente la opción de pactar remuneraciones variables en base a la obtención de objetivos colectivos.

En el mismo sentido anterior, al establecer el legislador parámetros individuales, objetivos y verificables que deben ser la base de las remuneraciones variables, no está impidiendo que las partes en virtud de un instrumento colectivo acuerden remuneraciones variables en favor de los teleoperadores.

Cabe destacar, que el inciso 1° del artículo 306 del Código del Trabajo, señala que:

*"Art. 306.- Materias de la negociación colectiva. Son materia de la negociación colectiva aquellas de interés común de las partes que afecten las relaciones mutuas entre trabajadores y empleadores, especialmente las que se refieran a remuneraciones u otros beneficios en especie o en dinero y, en general, a las condiciones comunes de trabajo".* En consecuencia, la materia remunerativa en análisis no está restringida para ser negociada colectivamente. De esta manera

un instrumento colectivo que contenga fórmulas o estructuras de metas colectivas y/o individuales, no incurre en este aspecto en objeto ilícito.

Finalmente, en relación con la existencia de un acuerdo “extraordinario” sobre la extensión del nuevo modelo de incentivos variables individuales y de tipo universal, existe una controversia entre las partes. Por una parte, el sindicato afirma que la empresa declaró con fecha 28.09.2021, en contexto de mediación ante la Inspección del Trabajo N°1301.2021.38, que el modelo de incentivos variables es para todos los trabajadores de la empresa, estén o no afiliados a un sindicato, pero que en la práctica el beneficio no se otorga a los teleoperadores, pero si a los trabajadores de las áreas administrativas, clínicas y otros servicios. A su vez, la empresa sostiene que el acuerdo “extraordinario” de 18.06.2021 solo se aplica a los trabajadores de los centros de Sonorad, y que en forma paralela propuso otro modelo de incentivos variables que incluyera a los teleoperadores, el que fue rechazado en su oportunidad por los trabajadores, y que ello explica que dichos dependientes sigan percibiendo sus incentivos pactados en forma previa al año 2021.

En esta perspectiva, fluye que en el ámbito de los hechos no existe acuerdo, de modo que se trata de una controversia que necesita para su resolución de rendición de prueba en un procedimiento jurisdiccional ante los tribunales de justicia para su correspondiente ponderación, asunto que excede a la competencia de la Dirección del Trabajo.

No obstante, cabe destacar la importante alternativa de solución de conflictos que las mismas partes acordaron en la cláusula trigésimo-cuarta del contrato colectivo vigente en virtud del cual se obligaron a celebrar reuniones periódicas para el diálogo y revisión de diversas materias, puede ser una instancia propicia para la solución de la controversia constatada, sin perjuicio de la posibilidad de encauzar la cuestión debatida a través del servicio de mediación que la Dirección del Trabajo ofrece a sus usuarios como modelo alternativo de solución de conflictos laborales.

En consecuencia, sobre la base de las consideraciones formuladas y disposiciones legales citadas, cumple con informar a usted que:

1.- El artículo 152 quáter A del Código del Trabajo en relación con el inciso 1º del artículo 306 del mismo cuerpo normativo, no impide que las partes acuerden en un instrumento colectivo un modelo de remuneraciones variables para los trabajadores que se desempeñan como teleoperadores, que cumpla con ser construido sobre la base de parámetros individuales, objetivos y verificables, sin perjuicio de las metas colectivas que se puedan pactar.

2. La materia remunerativa en análisis no está restringida para ser negociada colectivamente. De esta manera un instrumento colectivo que contenga fórmulas o estructuras de metas colectivas y/o individuales en beneficio de los teleoperadores, no incurre en este aspecto en objeto ilícito.

3. En el ámbito de los hechos no existe acuerdo entre las partes, de modo que se trata de una controversia que necesita para su resolución de rendición de prueba en un procedimiento jurisdiccional ante los tribunales de justicia para su correspondiente ponderación, asunto que excede a la competencia de la Dirección del Trabajo. Sin embargo, las mismas partes acordaron en la cláusula trigésimo-cuarta del contrato colectivo vigente, la obligación de celebrar reuniones periódicas para el diálogo y revisión de diversas materias, lo que puede ser una instancia propicia para la solución de la controversia constatada, sin perjuicio de la posibilidad de encauzar la cuestión debatida a través del servicio de mediación que la Dirección del Trabajo ofrece a sus usuarios como modelo alternativo de solución de conflictos laborales.

Saluda atentamente a Ud.,

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



*Natalia Pozo*  
NPS/LBP/AMF  
Distribución:  
- Jurídico  
- Partes