



Departamento Jurídico
Unidad de Dictámenes e Informes en
Derecho
E219399/2025

119

ORDINARIO N°: _____/

MATERIA:

Turnos rotativos.

RESUMEN:

Cumplo con informar a usted que, acorde a lo descrito por la organización sindical, no se observa en el caso concreto un cumplimiento al principio de certeza en la distribución de los turnos de trabajo de tipo rotativos.

ANTECEDENTES:

- 1) Instrucciones de Jefa de U. de Dictámenes e Informes en Derecho de 05.02.2026.
- 2) Solicitud de pronunciamiento de 01.08.2025 de Sindicato de empresa de Trabajadores "BlueLink International Chile" RSU N°1322.0870.

SANTIAGO,

06 FEB 2026

DE: JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)

A:

**PRESIDENTA SINDICATO DE EMPRESA DE TRABAJADORES
"BLUELINK INTERNATIONAL CHILE"**

A través de ANT.2), se ha solicitado un pronunciamiento a este Servicio que se refiera a la situación de los trabajadores que se desempeñan en un *call center* de servicios de venta, post-venta y atenciones complementarias a los usuarios de las empresas de transporte aéreo "Air France" y "KLM Royal Dutch Airlines".

Sostiene la organización sindical que se ha pactado un sistema de turnos rotativos detallado en el reglamento interno de orden, higiene y seguridad, que especifica cinco grupos de turnos diarios, de cuatro, cinco, seis, siete y ocho horas diarias de trabajo respectivamente. Sin embargo, en cada tipo de turno existe una

subdivisión que hace variar en media hora la entrada y salida, de manera que se encuentra separada, cada clase de turno, en diecinueve tipos distintos.

Asimismo, la organización sindical describe que los contratos individuales de trabajo consignan también la existencia del trabajo en turnos rotativos distribuidos de lunes a domingo, los que se asignarán acorde a las necesidades de cada servicio y se informarán con una semana de antelación a los trabajadores.

No obstante, lo anterior, el sindicato afirma que el empleador en los hechos no cumple con un patrón para asignar los turnos rotativos y estos varían totalmente mes a mes. Cita ejemplos basados en casos reales en donde existiría esta variación mensual que en definitiva es ajena absolutamente con la naturaleza rotativa de un turno de trabajo.

De esta forma, el sindicato sostiene que el empleador no estaría otorgando cumplimiento al principio de certeza jurídica que se desprende de lo preceptuado en el N°5 del artículo 10 del Código del Trabajo, argumenta acerca del significado de turno rotativo y cita jurisprudencia administrativa para apoyar sus asertos.

Al respecto cúpleme informar a Ud. que, el trabajo desempeñado en lugares conocidos como *call center* se encuentra regulado en el Código del Trabajo en su capítulo VIII de los teleoperadores del Título II de los contratos especiales del Libro I de tal cuerpo legal.

En tal sentido, el artículo 152 quáter del Estatuto Laboral señala lo siguiente:
"Se registrarán por las normas del presente Capítulo los contratos de trabajo cuyo objeto sea la prestación de servicios para contactar o ser contactados con terceros, sea por la vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, para la atención, información o asesoramiento de soporte técnico, comerciales o administrativos, venta o promoción de productos o servicios, en un lugar habilitado por el empleador, denominado centro de contacto o llamadas"

Luego, si bien el artículo 152 quáter B del Código del Trabajo establece que las empresas que desarrollen sus procesos conforme lo señalado en el N°2 del inciso 1° del artículo 38 del mismo cuerpo normativo, deberán fijar los turnos respectivos con a lo menos una semana de anticipación, de manera que comiencen a producir efectos en la semana o periodo siguiente, exceptuando a aquellos trabajadores contratados expresamente para desempeñarse en horario nocturno, lo cierto es que el legislador no obliga a que los turnos a los que hace alusión la norma legal sean de tipo rotativo.

Así las cosas, en el caso planteado, sólo el acuerdo de las partes ha originado este tipo de turnos rotativos para ser aplicado en las jornadas laborales de cada trabajador, de modo que, corresponde delimitar el significado de turno rotativo a la luz de la doctrina de este Servicio.

En esta perspectiva, el Ordinario N°3.686 de 14.07.2016 concluyó lo siguiente:

"Para aclarar la primera de sus consultas, es necesario precisar que es lo que se entiende por turno rotativo. Para ello, el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, define 'rotativo' como: perteneciente o

relativo a la rotación, o que la implica, por su parte, 'rotar' es entendido como: seguir un turno en cargos, comisiones, etc.

Conforme a lo señalado precedentemente es posible deducir que el turno rotativo, supone cierto ritmo o ciclo de trabajo, el cual puede ser continuo o discontinuo. Razón por la cual, el espacio de tiempo que existe entre el turno diurno y el nocturno, no priva al ciclo de trabajo del carácter de rotativo.

Por su parte, y respecto del descanso, el artículo 36 del Código del Trabajo dispone en su parte pertinente: 'El descanso y las obligaciones y prohibiciones establecidas al respecto en los dos artículos anteriores empezarán a más tardar a las 21 horas del día anterior al domingo o festivo y terminarán a las 6 horas del día siguiente de éstos, salvo las alteraciones horarias que se produzcan con motivo de la rotación en los turnos de trabajo.'

La doctrina de este Servicio ha entendido que para establecer jornadas con turnos rotativos, se hace necesario dar cumplimiento a dos condiciones, por una lado, entre una jornada efectiva y la otra, debe haber un espacio de tiempo destinado al descanso, el que no podrá ser inferior al período laborado y por otra, que el total del ciclo trabajado no sobrepase de las 10 horas."

De esta forma, la segunda acepción otorgada por el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española para la palabra "rotar", y que consigna el pronunciamento precitado, es esclarecedora, al definir su aplicación al ámbito del trabajo en virtud de lo cual el rotar en un turno en cargos o comisiones, necesariamente implica que el trabajador alternará sucesivamente en cada tipo de turno establecido acorde a lo instruido por el empleador o conforme lo hayan pactado las partes.

Sin embargo, el caso descrito no guarda armonía con un turno de tipo rotativo debido a que por una parte, de acuerdo a lo señalado por la organización sindical, es el empleador quien, si bien anuncia con la debida antelación los turnos a realizar en el mes siguiente por cada trabajador, no sigue una secuencia en el tiempo que permita la rotación en los diferentes tipos de turnos por cada trabajador, circunstancia consustancial a los turnos rotativos, lo que conforma un escenario de escasa claridad para el dependiente que pactó con su empleador un sistema de turnos de este tipo.

Esta nitidez es demandada en el ámbito laboral en atención a la certeza que requiere el trabajador para planificar la vida personal y familiar. Por tal motivo, por ejemplo, el legislador ha previsto en el inciso 1° del artículo 76 bis del Código del Trabajo, la posibilidad de que las personas trabajadoras indicadas en el inciso final del artículo 67 del mismo cuerpo normativo, tengan derecho a que se modifiquen transitoriamente los turnos o distribución de la jornada diaria y semanal para compatibilizar el trabajo con el periodo de vacaciones que determina el calendario escolar.

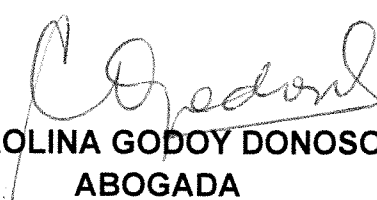
Por otra parte, la proliferación de turnos también puede oponerse a los fines de certeza y planificación de la vida familiar y personal a los que se ha venido haciendo alusión.

En el caso concreto, si se considera que existen cinco tipos distintos de turnos, que a su vez se subdividen cada uno de ellos en diecinueve modalidades diferentes, se obtiene que, en definitiva, el empleador cuenta con noventa y cinco opciones de programación de los turnos semanales de trabajo, que ni siquiera en un año, que normalmente contará con cincuenta y dos semanas, bastará para que el trabajador vaya rotando en cada tipo y modalidad de turno rotativo, escenario que es contrario al principio de certeza que pretende el N°5 del artículo 10 del Código del Trabajo.

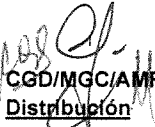
En consecuencia, sobre la base de las consideraciones formuladas, disposiciones normativas citadas y jurisprudencia administrativa invocada:

Cumplo con informar a usted que, acorde a lo descrito por la organización sindical, no se observa en el caso concreto un cumplimiento al principio de certeza en la distribución de los turnos de trabajo de tipo rotativos.

Saluda a Ud.,


CAROLINA GODOY DONOSO
ABOGADA
JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)
DIRECCIÓN DEL TRABAJO




CGD/MGC/AMF
Distribución
-Jurídico
-Partes

