



Infraccionalidad laboral en el rubro del retail. Análisis de resultados de fiscalizaciones recientes de la Dirección del Trabajo

Infraccionalidad laboral en el rubro del retail. Análisis de resultados de fiscalizaciones recientes de la Dirección del Trabajo

Martín Oyarzo Alfaro¹
Gonzalo Tassara Oddó²

Resumen

Durante el año 2023, la Dirección del Trabajo realizó 529 fiscalizaciones enmarcadas en dos programas dirigidos a supermercados y grandes tiendas. El artículo tiene como objetivo analizar los resultados de dichos programas, tanto en lo referente a la incidencia de las infracciones laborales, como a las prácticas laborales detrás de ellas. En la primera parte, se caracteriza cuantitativamente el alcance de las fiscalizaciones realizadas. En la segunda parte, se analiza el contenido cualitativo de 34 informes de fiscalizaciones a grandes empresas ubicadas en la RM. Entre los hallazgos destaca la alta tasa de infraccionalidad, la polifuncionalidad como práctica transversal en las empresas y el uso extendido del Art. 22, inc. 2 para la contratación de jefaturas intermedias. Se concluye destacando la necesidad de fortalecer la capacidad del Estado para garantizar que la modernización de las empresas esté en armonía con los aspectos básicos del Trabajo Decente.

Palabras clave

Infraccionalidad laboral – Sector Comercio – Comercio Minorista – Chile – Polifuncionalidad – Fiscalización

1. Introducción

El concepto “retail” es comúnmente utilizado para referirse al sector del comercio minorista compuesto principalmente por grandes empresas y/o holdings dedicados a rubros tan variados como tiendas por departamento, cadenas de supermercados, farmacias, establecimientos de mejoramiento para el hogar, entre otros que proveen bienes y servicios directamente al consumidor final (Stecher et al., 2010).

A nivel global, este sector se caracteriza por utilizar una fuerza de trabajo distribuida en una amplia diversidad de ocupaciones, generalmente con bajos salarios y poca calificación (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2023a), con una alta presencia de mujeres y personas jóvenes (OIT, 2023b; OIT, 2015), presentando además bajas tasas de afiliación sindical (OIT, 2023b).

Por otra parte, al igual que en la mayoría de los países donde tiene una presencia relevante (OIT, 2023a), el mercado del retail en Chile se concentra en un número reducido de grandes empresas. Los tres principales holdings del sector corresponden a S.A.C.I. Falabella, CENCOSUD S.A. y Walmart Chile S.A., los que concentran el 41,4% del valor de mercado (Herrera, 2023). La importancia de este sector para la economía nacional se refleja en las cifras del Servicio de Impuestos Internos [SII] para el año comercial 2022³: en el rubro de “Comercio al por menor”⁴, las grandes empresas representaron tan solo un 0,46% del total del comercio minorista; sin embargo, generaron el 53,8% de las ventas y emplearon al 55,3% de los/as trabajadores/as del rubro.

Siguiendo las tendencias a nivel mundial, el *retail* chileno ha desarrollado en las últimas décadas una serie de procesos de expansión, reestructuración productiva y reorganización empresarial (Stecher y Martinic, 2018), no solo para adaptarse a las nuevas dinámicas del mercado y los cambios regulatorios, sino también, para aumentar la productividad y disminuir los costos asociados a la comercialización de los bienes o servicios que ofrecen (Bravo, 2019).

¹ Psicólogo, Doctor(c) en Psicología (Universidad de Chile). Investigador del Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo. Mail: msoyarzo@dt.gob.cl

² Sociólogo, Doctor en Sociología (Universidad Complutense de Madrid). Jefe del Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo. Mail: gtassara@dt.gob.cl

³ https://www.sii.cl/sobre_el_sii/estadisticas_de_empresas.html

⁴ Se consideraron todos los sub-rubros de “Comercio al por menor”, incluidos en el rubro económico “Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas”.

Entre otras estrategias adoptadas, las empresas se han enfocado en potenciar el comercio electrónico y la omnicanalidad –venta telefónica y/o por internet–, disminuyendo la inversión en apertura de tiendas físicas. También se ha potenciado el autoservicio o la venta asistida, así como la automatización de sus procesos productivos y la flexibilización de las formas de empleo y sistemas salariales (Stecher y Martinic, 2018). Producto de la pandemia de COVID-19, muchos de estos cambios se vieron acelerados, impactando tanto en las relaciones laborales como en las condiciones de trabajo (OIT, 2023a).

Durante los últimos años, en efecto, la Dirección del Trabajo ha recibido múltiples denuncias y solicitudes de fiscalización por parte de organizaciones sindicales del rubro. Entre las principales reclamaciones, destacaban nuevos cargos que involucraban la fusión de funciones de dos o más cargos, la no utilización de registros de asistencia para quienes desarrollan roles de supervisión y/o jefaturas de áreas o departamentos, y la prestación de servicios transitorios por parte de empresas externas en torno a labores de carácter permanente en los establecimientos (Dirección del Trabajo, 2023).

En este contexto, y conforme a su objetivo institucional de velar por el cumplimiento de la normativa laboral, durante el año 2023 la Dirección del Trabajo llevó a cabo 529 fiscalizaciones enmarcadas en dos programas dirigidos a supermercados y grandes tiendas.

El presente artículo tiene como objetivo analizar los resultados de dichos programas, tanto en lo referente a la incidencia de las infracciones laborales, como a las características que ha ido asumiendo la organización del trabajo en estos sectores productivos y a las consecuencias que este tipo de modelo de negocio tiene para los/as trabajadores/as.

Para ello, en la sección siguiente se explica la metodología empleada, para luego presentar un análisis de los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos. Finalmente se exponen las conclusiones más significativas y los desafíos que implican para la regulación de las relaciones laborales por parte del Estado.

2. Nota metodológica

El análisis utilizó un diseño de métodos mixtos de investigación complementando técnicas cuantitativas y cualitativas (Greene, 2007). Así, en primer lugar, se exponen los resultados agregados de las 529 fiscalizaciones realizadas en el marco de los programas de fiscalización, los cuales entregan información acerca de los niveles de infraccionalidad asociada a multas y de las principales materias involucradas.

En segundo lugar, con el fin de ampliar la comprensión respecto de las prácticas laborales detrás de la infraccionalidad, se realizó un análisis de contenido cualitativo siguiendo un proceso de codificación y categorización de los datos (Flick, 2007). El corpus de análisis consistió en 34 informes de fiscalización⁵ a empresas ubicadas en la Región Metropolitana, pertenecientes a tres de los principales holdings del sector del *retail*. La integración de los resultados obtenidos mediante ambos métodos se desarrolla en las conclusiones.

3. Análisis

3.1. Tasas de infraccionalidad

Desde el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2023, en el 90% de las 529 fiscalizaciones programadas por la Dirección del Trabajo se detectaron infracciones y se cursaron multas a las empresas por al menos una de las materias fiscalizadas. Específicamente, en el caso de los supermercados el porcentaje de infraccionalidad llegó a un 89%, mientras que en el caso de las grandes tiendas ascendió hasta el 95% (ver Tabla 1), lo cual da cuenta de la existencia de irregularidades recurrentes y generalizadas.

⁵ Los informes analizados por tienda correspondieron a: 7 de Gran Tienda A, 11 de Gran Tienda B, 8 de Supermercado A, 2 de Supermercado B y 6 de Supermercado C (incluyendo RUT 1 y RUT 2).

Tabla 1. Cantidad de fiscalizaciones realizadas por la Dirección del Trabajo en programas 7808 y 7697, según tipo de comercio y tipo de término, año 2023.

Tipo Comercio	Sin multa		Con multa		Total	
	N	%	N	%	N	%
Supermercados	46	10,8%	380	89,2%	426	100%
Grandes tiendas	5	4,9%	98	95,1%	103	100%
TOTAL	51	9,6%	478	90,4%	529	100%

Fuente: Elaboración propia en base a registros administrativos de la Dirección del Trabajo.

En lo referente a las materias, las más frecuentemente infraccionadas son las relativas a la inexistencia de las estipulaciones mínimas en el contrato de trabajo y que este no se encuentre actualizado, seguidas de problemas relacionados a horas extraordinarias y a la no utilización de registros de asistencia (ver Tabla 2). Este tipo de infracciones parecen relacionarse con ciertas lógicas actuales de los modelos de negocios del mundo del retail, tales como los contratos multifunción y los contratos injustificados según el Artículo 22 inciso 2° del Código del Trabajo⁶, respectivamente.

Tabla 2. Materias fiscalizadas por Dirección del Trabajo en programas 7808 y 7697 según tipo de comercio, capítulo, materia e infraccionalidad, año 2023.

Tipo Comercio	Capítulo	Materias Fiscalizadas	No Detecta Infracción		Detecta Infracción		Total	
			N	%	N	%	N	%
Supermercado	Contrato individual de trabajo	No contener estipulaciones mínimas	88	20,7%	338	79,3%	426	100%
		No actualizar	220	68,5%	101	31,5%	321	100%
	Horas extraordinarias	Registro de asistencia/ no tener en uso	231	72,0%	90	28,0%	321	100%
	Infracciones a las normas de constitución y funcionamiento de empresas de servicios transitorios	No cumplir normas de funcionamiento de E.S.T.	295	92,5%	26	7,5%	321	100%
	Otros capítulos	Otras materias	6	33,3%	18	66,7%	24	100%
Grandes tiendas	Contrato individual de trabajo	No contener estipulaciones mínimas	32	31,1%	71	68,9%	103	100%
		No actualizar	46	44,7%	57	55,3%	103	100%
	Horas extraordinarias	Registro de asistencia/ no tener en uso	39	37,9%	64	62,1%	103	100%
	Infracciones a las normas de constitución y funcionamiento de empresas de servicios transitorios	No cumplir normas de funcionamiento de E.S.T.	102	99,0%	1	1,0%	103	100%
	Otros capítulos	Otras materias	3	33,3%	6	66,7%	9	100%

Fuente: Elaboración propia en base a registros administrativos de la Dirección del Trabajo.

⁶ El Artículo 22 inciso 2, del Código del Trabajo, establece la exclusión de limitación de jornada laboral a los/as trabajadores/as que cumplan determinadas condiciones (e.g. gerentes, administradores, personas que trabajen sin fiscalización superior inmediata, entre otras).

Dentro de este panorama, se aprecia que las multas asociadas a la falta de descripción de funciones en los contratos son mayores en los supermercados, con casi un 80% de las fiscalizaciones, mientras que en las grandes tiendas alcanzó cerca de un 70%; a su vez, en estas últimas las infracciones relativas al uso de horas extraordinarias abarcaron un 62,1% de las fiscalizaciones, mientras que en supermercados llegaron a un 28% (ver Tabla 2). Por otra parte, las infracciones relativas al cumplimiento de normas de funcionamiento de las E.S.T. se observan tanto en supermercados como en grandes tiendas, aunque en menor medida en relación con las demás materias fiscalizadas.

3.2. Caracterización de la infraccionalidad

Para profundizar en el contenido de estas estadísticas, la información se complementó con el análisis de una muestra de informes de fiscalización, permitiendo identificar y caracterizar diversos mecanismos a la base de la infraccionalidad que contribuyen a la comprensión de algunos aspectos clave del actual modelo de negocios del *retail*.

En primer lugar, una práctica altamente extendida en algunos supermercados, pero que también se observó en algunos casos de grandes tiendas, es la falta de descripción de cargos en los contratos de los/as trabajadores/as. En su lugar, los contratos solo mencionan el cargo que desempeñará el/la trabajador/a, indicando que deberán realizar las funciones propias de éste, mientras que la descripción de tareas y responsabilidades asociadas se encuentra contenida en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad [RIOHS], el cual puede ser intervenido por el empleador de manera unilateral, según estipula la ley, reservándose espuriamente el derecho a modificar los contratos sin consulta previa.

En segundo lugar, a partir de los informes de fiscalización es posible dar cuenta que la polifuncionalidad es una práctica extendida en todas las empresas del sector. Sin embargo, la forma en que ésta se aplica varía entre las distintas empresas, identificándose dos principales modalidades; por una parte, a través la incorporación de múltiples cargos (e.g. "Cajero/Vendedor/Reponedor") en un mismo contrato de trabajo y, por otra parte, a través de la fusión o unificación de funciones en un solo cargo, como la figura del "Asesor de Clientes". Vale mencionar que este fenómeno no es nuevo, y ha sido estudiado previamente desde la Dirección del Trabajo (Díaz et al., 2000; Gálvez, Henríquez y Morales, 2009).

Como tercer elemento, de acuerdo con lo relatado por los/as trabajadores/as, el principal impacto de la polifuncionalidad en sus condiciones laborales son, por un lado, los continuos cambios en las labores que deben realizar, los cuales pueden ocurrir inclusive a lo largo de un mismo día. Por otro lado, su desempeño y bienestar resultan comprometidos al verse obligados a realizar funciones para las que no están capacitados/as, al mismo tiempo que también están más expuestos a sobrecargas laborales los/as trabajadores/as que quedan en las secciones o departamentos desde donde se mueven los/as trabajadores/as polifuncionales. Adicionalmente, la unilateralidad en la definición de tareas y funciones por parte de las jefaturas implica una falta de participación o consulta en la definición de sus responsabilidades laborales, lo cual aumenta la incertidumbre respecto a la naturaleza de los servicios que les corresponden.

Un cuarto aspecto pesquisado es la extendida contratación de jefaturas intermedias bajo el Artículo 22 inc. 2° del Código del Trabajo, convirtiéndose en cargos excluidos de la limitación de la jornada laboral, a pesar de no cumplir con los criterios establecidos por dicha normativa. Entre los cargos contratados bajo esta modalidad se encuentran las Jefaturas de Tienda, de Cajas, de Ventas, de Bodega, de Mantención, de *Click & Collect*, además de las Subgerencias de local en los casos de una de las grandes tiendas y uno de los supermercados pertenecientes a un mismo *holding*. De manera adicional y contradictoria, se observa en algunos casos que los anexos de contratos de trabajo incluyen una cláusula respecto a la cantidad de horas semanales por las cuales es contratado/a el/la trabajador/a, aunque en los contratos se indica que están excluidos de cumplimiento de jornada.

Por último, y muy conectado con lo anterior, se aprecia que en las estructuras organizacionales de la mayoría de las empresas fiscalizadas existen mallas de turnos u horarios que todo el personal de las respectivas tiendas debe cumplir, incluyendo a las jefaturas intermedias, lo que devela la existencia de una relación de subordinación y dependencia respecto a sus empleadores, resultando incompatible con el pretendido contrato que se les impone según el Artículo 22 inc. 2°.

4. Conclusiones

El análisis de la fiscalización de la Dirección del Trabajo revela problemas significativos con el cumplimiento de la normativa laboral en los actuales procesos de reestructuración del *retail*, con altas tasas de infraccionalidad tanto en supermercados como en grandes tiendas. A partir de estos resultados es posible destacar al menos dos mecanismos de precarización laboral que se encuentran a la base de las transformaciones recientes en las empresas del rubro: la polifuncionalidad desregulada y el uso fuera de norma del Artículo 22 inc. 2°.

Según los antecedentes recabados, la polifuncionalidad pareciera tener un impacto negativo en las condiciones de trabajo, principalmente en torno a la sobrecarga laboral, la falta de claridad en las responsabilidades y la arbitrariedad en torno a la definición de funciones y tareas por parte del empleador. Por otra parte, si bien el uso del Artículo 22 inc. 2°, debiese ser excepcional de acuerdo con la legislación vigente, su aplicación extendida en la contratación de jefaturas intermedias sugiere una práctica arraigada en una parte importante del sector del *retail*.

En atención a estos fenómenos, parece necesario avanzar hacia una regulación más efectiva para evitar un mayor deterioro en la calidad del empleo del sector. En efecto, las altas tasas de infraccionalidad detectadas y su dinámica contumaz, abonan la idea de que la regulación actual es insuficiente y no genera ni los incentivos necesarios para su cumplimiento, ni sanciones eficaces en caso de incumplimiento, dado que las multas para las grandes empresas son relativamente bajas en relación con su patrimonio y, en muchos casos, representan una cifra marginal en su estructura de gastos operativos.

Finalmente, de la experiencia fiscalizadora del año 2023 surgen desafíos relevantes para la Dirección del Trabajo. Por un lado, es preciso continuar fortaleciendo los procesos inspectivos en el sector, especialmente realizando un seguimiento a las empresas multadas que dé cuenta de la reincidencia en las materias infraccionadas y, por tanto, el allanamiento de ellas a la institucionalidad laboral vigente. Este punto es relevante, ya que invita a la apertura de una discusión pública amplia -con participación de todos los actores laborales- respecto a las medidas que se deben adoptar en caso de reincidencia sistemática, tanto en términos de las herramientas ya existentes (e.g. la clausura de establecimientos) y sus posibilidades de aplicación, como en términos de una reflexión más profunda acerca de la eficacia de las sanciones de carácter meramente administrativo.

Por otro lado, la Ley 21.561 que modifica el Código del Trabajo para reducir la jornada laboral a 40 horas semanales también acotó la aplicación del Artículo 22 inc. 2°, limitando la exclusión de jornada solo a determinadas situaciones, como en casos de trabajadores/as que presten servicios como gerentes, administradores, entre otros. En consecuencia, será la Dirección del Trabajo quien deberá resolver si una determinada labor se ajusta a los requerimientos establecidos en la normativa, por lo que es esperable que en esta materia la labor fiscalizadora aumente. Finalmente, a pesar de que las fiscalizaciones enmarcadas en los programas analizados se focalizaron solo en algunas materias prioritarias, el análisis de ellas permite observar que las reestructuraciones productivas muchas veces se desarrollan soslayando la normativa, por lo que es necesario reforzar la capacidad del Estado para garantizar que la modernización de las empresas esté en armonía con los aspectos básicos del Trabajo Decente, promovido internacionalmente por la OIT.

6. Referencias

Bravo, L. (2019). Reestructuración productiva en el Retail, percepción de dirigentes sindicales de París, Santa Isabel e Easy Temuco. En Julián Vejar, D. y Galliorio Jorquera, A. (Eds.), Estudios del Trabajo desde el Sur. Volumen II. Ariadna Ediciones. <http://books.openedition.org/ariadnaediciones/5007>

Cencosud S.A. (2022). Memoria Anual Integrada 2022.

https://www.cmfchile.cl/sitio/aplic/serdoc/ver_sgd.php?s567=c375f59d45459e597af72aa82f4ee0d0VFDwQmVVMtZRVEJOUkVVeFRtcGpNazFCUFQwPQ==e&secuencia=0

Díaz, E., Ruiz, J., Aguilar, O. y Frías, P. (2000). Jornada de trabajo en el sector comercio: la experiencia en grandes tiendas, supermercados y pequeñas tiendas mall. Cuaderno de Investigación N°12. Santiago: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios.

Dirección del Trabajo (4 de septiembre de 2023). Dirección del Trabajo fiscalizará en 461 establecimientos de supermercados y el retail la figura del "operador de tienda". <https://www.dt.gob.cl/portal/1627/w3-article-124883.html>

Falabella S.A. (2022). Memoria Anual 2022.

https://www.cmfchile.cl/sitio/aplic/serdoc/ver_sgd.php?s567=bc1538ba71890315f09b5e8bcf6cf497VFDwQmVVMtZRVEJOUkVVD1RWUJlqLSUFQwPQ==e&secuencia=-1e&t=1708532741

Flick, U. (2007). El diseño de Investigación Cualitativa. Madrid: Ediciones Morata.

Gálvez, T., Henríquez, H. y Morales, G. (2009). Holding y tiendas: la trama que multiplica las ventas y redobla el trabajo. Cuaderno de Investigación N°36. Santiago: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios.

Greene, J. (2007). Mixed methods in social inquiry. San Francisco, CA: JosseyBass.

Herrera, M. (2023). Retail Foods Report. Foreign Agricultural Service, United States Department of Agriculture. https://apps.fas.usda.gov/newgainapi/api/Report/DownloadReportByFileName?fileName=Retail%20Foods_Santiago_Chile_CI2023-0015.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2023a). The future of work in retail: Digitalization as an engine for sustainable economic recovery and decent work. Sectorial Policies Department, International Labour Office: Geneva. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_890930.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2023b). World Employment and Social Outlook 2023: The value of essential work. International Labour Office: Geneva. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_871016.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2015). Relaciones de trabajo en el comercio al por menor y su impacto sobre el trabajo decente y la competitividad. Departamento de Políticas Sectoriales, Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_351457.pdf

Stecher, A., y Martinic, R. (2018). La descualificación del trabajo en tiendas por departamento. Psicoperspectivas, 17 (3), 1-12. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue3-fulltext-1356>

Stecher, A, Godoy, L. y Toro, J. P. (2010). Condiciones y experiencias de trabajo en la sala de venta de un supermercado: Explorando los procesos de flexibilización laboral en el sector del retail en Chile. Polis, 9 (27), 523-550

Strauss, A. y Corbin, J. (1990). Basics of qualitative research: grounded theory, procedures, and techniques. Newbury Park, CA: Sage.

Walmart (2023). You Belong Here. Culture, Diversity, Equity & Inclusion. 2023 Report. <https://corporate.walmart.com/content/dam/corporate/documents/purpose/culture-diversity-equity-and-inclusion-report/2023-culture-diversity-equity-and-inclusion-annual-report.pdf>