

REDACCIÓN DE SESIONES

1

COMISIÓN INVESTIGADORA SOBRE FISCALIZACIÓN LABORAL EN SUPERMERCADOS

Sesión 8ª, celebrada en miércoles 16 de mayo de 2007,
de 11.00 a 12.33 horas.

VERSIÓN TAQUIGRÁFICA

Preside el diputado Carlos Montes.

Asisten los diputados señores René Alinco, Mario Bertolino, Julio Dittborn, Tucapel Jiménez, Patricio Meler, Nicolás Monckeberg, Carlos Recondo, Eduardo Saffirio, Felipe Salaberry, Patricio Vallespín y Samuel Venegas.

Además, concurren como invitados los señores Javier Madrid, gerente corporativo de recursos humanos de Cencosud para Chile y Argentina, y Jorge Álvarez, gerente de recursos humanos de supermercados para Chile, de Cencosud.

TEXTO DEL DEBATE

El señor MONTES (Presidente).- En el nombre de Dios y de la Patria, se abre la sesión.

El señor abogado ayudante va a dar lectura a la Cuenta.

-El señor REBOLLEDO (abogado ayudante) da lectura a la Cuenta.

El señor MONTES (Presidente).- Respecto de la próxima sesión que tendremos con los ejecutivos de la empresa D&S, sugiero invitar al gerente general, señor Enrique Ostalé, junto con los encargados del área de recursos humanos.

Entiendo que el señor Ostalé tiene, entre otras, la misión de tratar de mejorar las condiciones de los trabajadores dentro de la empresa. Por eso, interesa especialmente conocer su visión sobre la materia.

Saludo y agradezco la presencia de los señores Javier Madrid, gerente corporativo de recursos humanos de Cencosud para Chile y Argentina, y Jorge Álvarez, gerente de recursos humanos de supermercados para Chile, de Cencosud.

Como ustedes saben, esta Comisión Investigadora busca conocer la realidad de lo que ocurre con los trabajadores de los supermercados, y a partir de eso

REDACCIÓN DE SESIONES

2

ver de qué manera está actuando la Dirección del Trabajo y cómo están operando las distintas normas que existen en este ámbito, a fin de poder evaluarlas y hacer proposiciones.

Hemos realizado algunos encuentros con los trabajadores de algunas de las empresas de Cencosud y con el señor Fernando Alvear, de la Asociación Gremial de Supermercados de Chile, Asach, por lo cual ya tenemos una cierta visión de esta realidad. Por eso, nos interesa mucho conocer la opinión que tienen ustedes. Es probable que, a partir de su apreciación, en el futuro invitemos nuevamente a los ejecutivos de la empresa, para conocer ciertas materias en forma más detallada.

Tiene la palabra el señor Javier Madrid.

El señor MADRID.- Señor Presidente, agradezco la invitación que se nos ha extendido.

No sé si alcanzó a llegar una nota con las disculpas del señor Horst Paulmann, a quien le llegó una invitación formal. En estos momentos, él se encuentra en Colombia, de manera que le era muy difícil asistir a esta Comisión. Y para no dilatar más el interés que ustedes tienen en conocer lo que pasa en la empresa, tomamos la decisión de asistir nosotros.

Soy el gerente corporativo de recursos humanos, por lo que tengo responsabilidad sobre el tema de recursos humanos, tanto en Chile como en Argentina. El señor Jorge Álvarez es el gerente de recursos humanos de supermercados para Chile y tiene mucho conocimiento sobre lo que hoy está ocurriendo en nuestros supermercados y, por lo tanto, puede aclarar muchas de las preguntas que se puedan formular.

Traigo una pequeña presentación.

(El señor Javier Madrid complementa su intervención con una presentación en power point).

Actualmente, somos una compañía líder en Latinoamérica, con más de 5.800 millones de dólares en ventas. Tenemos un poco más de 72.000 colaboradores, entre Chile y Argentina, y una estructura de negocios multiformato con presencia en Chile, Argentina y, próximamente, en Colombia. He ahí la razón de que hoy el señor Paulmann se encuentre en Colombia. Estamos negociando un acuerdo con un casino, porque queremos abrir una cadena de supermercados.

Administrar una compañía de esta dimensión es muy complejo. En Chile, tenemos un poco más de 42 mil empleados, con una administración bastante centralizada, con divisiones de negocios que se manejan en forma independiente, en que cada unidad de negocio es responsable. Específicamente, el área de supermercados la maneja Thomas Keller, responsable de todo lo que es supermercados e hipermercados en Chile.

Voy a hacer un poco de historia para entender qué ha ocurrido en el sector de supermercados con las distintas culturas, lo que tiene algún grado de complejidad. La verdad es que crecer no sólo tiene un grado de complicación desde el

REDACCIÓN DE SESIONES

3

punto de vista de la mera administración, sino también porque hay que administrar las distintas culturas que uno va tomando de las compañías que se van incorporando a este monstruo que somos hoy, lo que no es fácil.

En 1976, tenemos el primer hipermercado Jumbo; en 1979 se incorpora el hipermercado Jumbo Bilbao -muchos de ustedes se acordarán de lo que era Kennedy cuando no existía nada-, y, en 1997, el hipermercado Jumbo Maipú.

En 2003, se realizó con éxito la toma de control de los supermercados Santa Isabel. La integración de esta cadena de supermercados incrementó en más de 20 mil el número de trabajadores de Cencosud y suma 74 locales a lo largo de todo Chile.

La incorporación de Santa Isabel tuvo cierto grado de complejidad. Santa Isabel venía con un conflicto importante con los trabajadores. El año anterior habían tenido una negociación colectiva muy fuerte y, en su momento, se habían tomado las dependencias de la Dirección del Trabajo. Incluso, en los primeros meses tuvimos muchos problemas con ellos. Sin embargo, con el trabajo con los dirigentes sindicales, con la ayuda del ministro del Trabajo de ese momento y con la Dirección del Trabajo fuimos mejorando ciertas prácticas que sabíamos que venían de la cadena, que nosotros fuimos cambiando. Pero también los dirigentes sindicales traían esas prácticas, específicamente de la formación de sindicatos “truchos”, en su momento, que permitía otorgarle fuero a gente que tenía malas prácticas dentro de la compañía, como robos o de otro tipo. Si uno los sacaba, de inmediato teníamos problemas, porque salían aforados, dado que la legislación permite que las personas tengan fuero diez días antes de formar los sindicatos.

Ese tema se calmó, el sindicato siguió creciendo y hoy está presentando un convenio colectivo con aproximadamente 4.950 personas. Es un sindicato que tiene mucha fuerza dentro de la compañía, al igual que otros sindicatos.

En 2004, se realiza la toma de control de la cadena de supermercados Las Brisas. La integración de esta cadena de supermercados incrementa en más de 1.000 personas el número de trabajadores de Cencosud.

En 2004, finaliza exitosamente el acuerdo de compra de supermercados Montecarlo. Se incorporaron 2.600 personas. Todo esto implica la incorporación de distintas culturas y prácticas que venían de las distintas empresas que íbamos adquiriendo.

Desde el punto de vista de la apertura, el crecimiento no sólo ha sido producto de las compras, sino que también hemos tenido un crecimiento de nuestras inversiones. En 2004, se inauguraron los locales Jumbo El Llano, Jumbo Temuco, Santa Isabel Linares y Santa Isabel Calera de Tango, con un aumento de dotación de 1.360 trabajadores. Estas son plazas de trabajo directo que otorgamos a la gente, además de los servicios externos, ya sea de aseo y de seguridad.

El 2005, se inaugura Jumbo Chillán, Jumbo Copiapó, Jumbo Puerto Montt y Santa Isabel Los Trapenses, con un aumento de dotación de 1.880 trabajadores.

REDACCIÓN DE SESIONES

4

Aperturas recientes: en febrero, el Jumbo Antofagasta y Jumbo Valparaíso; en julio, Jumbo La Serena, y en marzo, Jumbo Curicó, con un aumento de dotación de 1.600 trabajadores.

Éstos son trabajadores directos nuestros, esto es, plazas de trabajo que se han creado, más la dotación de personal de servicios externos que se ha empleado en cada uno de estos lugares.

En el 2006 se produce la compra del supermercado Economax y supermercados Infante, en Antofagasta, que también se incorporan a nuestra cadena en el último año.

¿Cuál es la situación actual de Cencosud?

Tenemos 22 locales de Jumbo y 120 de Santa Isabel, lo que da total de 142.

En cuanto a dotación, tenemos 11.142 empleados en el Jumbo y 17.081 en Santa Isabel. O sea, tenemos un total de 28.223 empleados en supermercados e hipermercados.

Respecto de las horas de capacitación, en Jumbo estamos entregando 228.575 horas y, en Santa Isabel, 117.982, con un total de 346.557 horas.

La rotación depende de la estrategia que tenga cada compañía. Nosotros tenemos 2,42 por ciento en Jumbo y 3,67 en Santa Isabel. Algunos dicen que las rotaciones pueden ser convenientes en el negocio del retail, pero nosotros consideramos que no lo es, porque esto tiene un costo en cuanto a selección y a capacitación. Hay gente que se especializa y, además, existe un tema de filiación de los empleados hacia la organización.

Finalmente, consideramos que nuestro negocio no está en las oficinas centrales, sino en los locales, y los locales no son el negocio sino las personas. Éste es un tema clave, esencial, porque para nosotros la cara al cliente la constituyen las personas que atienden el local; por lo tanto, es esencial nuestra preocupación por ellos.

El señor MONTES (Presidente).- Perdón.

¿Cómo miden la rotación? ¿Qué significa el índice 2,42?

El señor MADRID.- Es el porcentaje en relación con la dotación.

El señor MONTES (Presidente).- ¿En qué período se va ese porcentaje de trabajadores?

El señor MADRID.- Es un promedio anual.

Cuando compramos Santa Isabel, tenía un 12 por ciento de rotación.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Era más alto?

El señor MADRID.- Así es.

REDACCIÓN DE SESIONES

5

Hay cadenas que tienen un 12 por ciento; otras, un 8. Pero nosotros bajamos ese porcentaje a los niveles que esperamos como compañía.

El porcentaje que se aprecia en la imagen es la rotación natural que tenemos. Cuando tomamos el control de las compañías, producimos un proceso de cambio que, generalmente, es de gente; es decir, sale y entra gente.

Cuando se compra una cadena, muchas veces nos encontramos con que ésta no viene funcionando bien y tiene mucha gente que no responde. Entonces, uno hace un levantamiento y entrevistas y, finalmente, termina sacando personal y trayendo gente nueva. Eso ocurre normalmente cuando las cadenas vienen en decadencia y, entonces, cuando se produce el proceso de compra, nos encontramos con gente que no está funcionando. Entonces cambiamos jefatura y personal dentro de los locales.

A continuación, entregaré información actual de supermercados Cencosud, para mostrar la estructura de sociedades y cómo están distribuidas.

1) Montecarlo Administradora S.A., con la marca Santa Isabel, tiene 2.627 trabajadores.

2) Preaservice Ltda., con la marca Santa Isabel, que funciona en la zona centro, tiene 1.473.

3) Cencosud Supermercados, también con marca Santa Isabel, a nivel nacional, tiene 10.582.

4) Santa Isabel Administradora Norte S.A. tiene 1.060.

5) Santa Isabel Administradora Sur S.A. tiene 1.339.

En lo que respecta a Jumbo, tenemos que Jumbo Administradora S.A. Centro tiene 7.107 trabajadores; Jumbo Administradora Temuco S.A. -que toma toda la zona sur-, tiene 1.592, y Jumbo Administradora Norte S.A. -que abarca la zona norte- tiene 2.443.

Uno podría preguntarse por qué existe esa división de sociedades, pero eso se explica cuando se entiende qué ocurre en cada zona.

En la última negociación que tuvimos justamente con la gente de supermercados Santa Isabel, constatamos que los beneficios que cruzaban el país completo terminaban en que, al final, había que cerrar algunos locales. ¿Por qué? Porque el impacto en algunos locales es distinto cuando se tienen locales en que todo funciona bien, como, por ejemplo, en la zona de Valparaíso y Viña del Mar, y locales que no funcionan bien, como en Valdivia o Coquimbo. ¿Por qué ocurre eso? Porque las ventas no son las mismas de un local a otro. Por lo tanto, de una u otra forma, debemos entender que, a pesar de que seamos una compañía, cada local tiene que funcionar por sí solo. O sea, con su dotación, con sus clientes, con sus beneficios y con sus remuneraciones. Normalmente, tratamos que el "P" sea similar y, por lo tanto, tenemos que bajar la dotación de personal. Muchas veces nos impacta el tema del servicio. De hecho, tuvimos locales en que pagábamos 15 millones a 20 millones al mes en gastos, pero el establecimiento no rendía eso. Todos los meses teníamos pérdidas.

REDACCIÓN DE SESIONES

6

Evidentemente, en ese caso, tenemos que cerrar los locales que no funcionan, porque la venta no da.

En la práctica, hemos ido estructurando el tema por zonas, debido a que las realidades son distintas. La realidad del norte es distinta a la del sur y a la del centro del país. Entonces, hemos estructurado la compañía así, pero no con 200 RUT.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Ustedes tiene ocho RUT?

El señor MADRID.- Son ocho RUT, con una dotación de poco más de 28 mil trabajadores.

El señor MONTES (Presidente).- Teníamos información de 42 mil trabajadores.

El señor MADRID.- Seguramente, se incluían las otras sociedades, como Easy, el *retail* financiero -con las tarjetas y el banco- y las tiendas París.

En cuanto a las tiendas París, en la presentación que hice el año pasado señalé que en ese momento éramos 25 sociedades. Pero ahora estamos llegando a cinco, porque estamos fusionando las tiendas, y nos estamos quedando con un París Norte, un París Centro y un París Sur, con cinco razones sociales.

Esto tiene dos razones: una administrativa y una de negocios. Se dice que las aperturas de tiendas impiden la libertad desde el punto de vista de la formación de sindicatos. Cada uno de estos locales es bastante más que cualquiera mediana empresa.

Almacenes París tiene actualmente ocho sindicatos, que eran de locales distintos, y hubo negociaciones colectivas distintas.

Ahora, tenemos el problema de que, como estamos fusionando empresas, los sindicatos se empiezan a pelear entre ellos, porque dicen que unos dirigentes se van a meter a otro local –por ejemplo, los del Alto Las Condes van al Plaza Oeste y empiezan a levantarle los socios al sindicato de ese local. Ésas son las discusiones que se producen. Pero, en todo caso, no me quiero meter en ese tema.

Simplemente, tengo que organizar la empresa de un modo tal que me permita facilitar la administración desde el punto de vista de las remuneraciones, de los beneficios, etcétera, lo que a veces requiere trasladar gente de un local a otro. Y estas 25 sociedades me ponen trabas para una mejor administración.

La compañía se debe a lo que ocurra en los locales, los cuales no funcionan por sí solos; funcionan con la gente. El único contacto del cliente es con la cajera, función en que tenemos el mayor nivel de dotación. Ahí se produce el contacto con el cliente. Después están los vendedores al interior del local, los reponedores, la gente de oficios y de carnicería, etcétera.

Nosotros compramos cadenas que vienen de una situación totalmente desmejorada y tratamos de incorporarle las cosas que la compañía tiene. Pero no es tan fácil entregar beneficios o remuneraciones de negocios que funcionan con un nivel importante de madurez a otros que están en proceso de desarrollo.

REDACCIÓN DE SESIONES

7

1.- Bienestar social.

En cuanto a beneficios, la mayor parte de la compañía incluye la fiesta de Navidad, los convenios colectivos de salud, los seguros de vida –lo tiene la mayoría de los empleados-, los seguros complementarios de salud, los programas de asistencia al empleado, los programas preventivos de alcohol y drogas.

Quiero ser franco: no se entregan esos beneficios porque uno sea buena persona, sino porque, al final de cuentas, cuando tenemos mucho personal, hay muchas variables que pueden hacer que los trabajadores tengan una baja producción y un nivel alto de ausentismo. Eso ocurre. De hecho, nosotros también tenemos un nivel de ausentismo.

Pero hay que entender que estamos hablando de gente de mucho esfuerzo que tiene problemas sociales importantes. Por lo tanto, dentro de la organización tenemos que generar una red social de protección. Por ejemplo, es necesario un programa de prevención de alcohol y drogas, porque existen problemas de alcoholismo y de drogadicción en las empresas. Tenemos mucha gente joven que entra a trabajar y hemos detectado redes de microtráfico que tratan de entrar en los locales y hemos tenido que sacarlos. Hemos hecho un trabajo importante con el fin de sacar a esa gente de los locales. Se trata de muchachos de 20 ó 22 años. Con el alcoholismo pasa lo mismo.

Además, tenemos programas de desarrollo habitacional. En general, ayudamos a la gente a hacer sus postulaciones, porque no saben hacerlo. Tenemos una red de alrededor de 16 asistentes sociales. Y no siempre ocurre esto en las empresas, ya que tiene un costo y, al final, la gente va pidiendo y exigiendo más. Entonces, se llega a un punto en que, con 42 mil empleados, se hace muy difícil. Antes tenía una asistente social por local, pero la verdad es que ahora es muy difícil con una por supermercado.

También tenemos programas de sobreendeudamiento. La variable endeudamiento es distractora y produce niveles importantes de ausentismo y de accidentabilidad. Si la gente tiene problemas que influyen en la atención, se producen accidentes, como cortes en los dedos, caídas de cajas, etcétera.

Tratamos de administrar todas estas cosas con el fin de bajar los niveles de riesgos, para tener un mayor nivel de productividad. Hay que recordar que somos una empresa, no una institución de bienestar. En resumen, este programa va dirigido a las personas en un contexto de negocios.

Asimismo, tenemos programas de actividades deportivas. Actualmente, desarrollamos mucha actividad deportiva, como campeonatos y actividades para los hijos de los empleados.

También tenemos programas de autocuidado, específicamente asociado al tema del estrés. En los programas familia vemos el problema de la violencia intrafamiliar. Tenemos programas de orientación previsional, informativo cultural-recreativo y del adulto mayor.

Este último va asociado con la incorporación a los supermercados de ese grupo etario. De hecho, el año pasado o antepasado ganamos un premio. Su labor

REDACCIÓN DE SESIONES

8

es pesar la fruta o el pan. Se trata de trabajadores que en otros lugares no tienen alternativas de trabajo. Las razones son dos: una, darles una oportunidad, porque se trata de gente muy comprometida y responsable y, dos, porque los jóvenes no duran en esos puestos, ya que se aburren rápidamente. Para un joven de 20 ó 25 años no es atractivo estar pesando productos durante todo el día y, a la semana, ya no quiere seguir trabajando en esa función y está tratando de cambiarse a otra labor dentro del supermercado.

Respecto de actividades adicionales, entregamos premios de excelencia académica, becas para los hijos de los empleados de toda la organización. París, Santa Isabel y Montecarlo no tenían ese beneficio, pero los hemos ido incorporando. A los hijos de los empleados que tengan un buen promedio de notas, les entregamos un incentivo -un premio de 60 mil pesos- y un diploma en una ceremonia especial para ellos.

Entendemos que la educación es una parte importante de la formación de la familia y del crecimiento que buscamos como país; por lo tanto, es bueno incentivar la educación.

También realizamos festivales de la cultura. Por ejemplo, efectuamos festivales de la canción en que participan empleados de todo Chile.

2.- Capacitación.

En cuanto a capacitación, desde hace un par de años estamos trabajando con Inacap en lo relacionado con capacitación, particularmente en escuelas de oficios.

Inicialmente, teníamos la alternativa de hacer cosas internas, pero como administrarlo internamente era muy difícil, entonces hicimos un programa con Inacap. La gente primero asiste al instituto y luego hace la práctica dentro de nuestros locales y así adquiere un oficio. Teníamos reponedores que no tenían ningún oficio. ¿Qué hicimos? Nuestra primera fuente de reclutamiento venía de nuestra propia gente que no tenía oficios, para prepararlos como panaderos, pasteleros, en frutas y verduras, carniceros, en pescadería, cajas y seguridad.

También tenemos un programa de nivelación de estudios básicos y medios, aunque cada vez es menor el número de personas que no tiene educación media completa. Son pocos los trabajadores que no han terminado su educación, a quienes los ayudamos a terminar sus estudios con ese programa.

Se entregan becas para carreras técnicas, certificación de normas de calidad. Esto último viene muy asociado al tema operacional y de producción. Se desarrollan programas de competencias técnicas y de formación de mandos medios, lo cual está muy asociado a las subjefaturas: jefes de sección, encargados, etcétera.

Tenemos programas de excelencia al servicio y diplomado en gestión de empresas de retail.

Vamos a separar dos cosas. Tenemos un programa -que muchas empresas pueden tener- en la Universidad de los Andes, destinado a preparar gente que, el día de mañana, pueda asumir cargos ejecutivos.

REDACCIÓN DE SESIONES

9

El año pasado realizamos algo similar con personal de supermercados Santa Isabel con la Universidad Santo Tomás, en que a alrededor de 60 personas, sin formación ni estudios técnicos, pero sí con competencias del negocio, se les dio una formación amplia en temas como finanzas, marketing, contabilidad, recursos humanos, etcétera, que permitan que puedan crecer en el negocio y con el negocio.

El cuadro siguiente muestra lo que gastamos al año en horas de capacitación. Vía Sence, gastamos alrededor de 484 millones, pero la empresa hace un gasto adicional de 470 millones. Es decir, prácticamente invertimos casi 2 millones de dólares en capacitación en supermercados Jumbo. En Santa Isabel, el gasto es poco más de 1 millón de dólares. En total, se invierten casi 3 millones de dólares en capacitación. Lógicamente, hay un aporte importante del Sence.

Ahora bien, de acuerdo a los niveles de renta -esto se realiza en forma escalonada- podemos hacer un buen uso de la franquicia.

3.- Remuneraciones, compensaciones y beneficios.

Con respecto al tema de remuneraciones, compensaciones y beneficios, quiero comentarles que anoche cerramos la negociación colectiva con el sindicato nacional de Easy, que involucra a 800 personas, quienes estuvieron en huelga prácticamente una semana. La situación no es si ganan el mínimo o no, porque la gente obtiene otro tipo de remuneración que normalmente no se mencionan.

El personal de jornada completa, en general, tiene un sueldo base de 150 mil pesos, a lo que se debe agregar la movilización, que asciende a 30 mil pesos, más la gratificación, de 57 mil pesos. Por lo tanto, los hipermercados tienen una renta promedio de 315 mil pesos; los supermercados, de 248 mil; Easy, de 304 mil pesos.

En las jornadas parciales tenemos personal con 20 y 30 horas. Los de 30 horas son gente que trabaja exclusivamente como *part time* los días de semana, en los horarios *peak*; y el personal *peak time*, que son los de 20 horas, trabajan los días festivos o los fines de semana. Esos días son aquellos en que se produce un aumento importante de gente; por lo tanto, necesitamos esa gente como refuerzo, que es interna, o sea, empleados de la compañía. De los 800 empleados que negociaban en Easy, 350 eran *part time*.

Esto implica cosas positivas y negativas. Los que estaban en huelga, los que sufrían, eran los trabajadores *full time*.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Los valores expresados son brutos?

El señor MADRID.- Efectivamente, los valores aquí entregados son siempre brutos; son valores costo compañía.

Además, en el cuadro se muestran las unidades en trabaja el personal: bodega y recepción, cajas, otros cargos, perecibles I, perecibles II, sala de ventas, etcétera. Existen diferencias entre un hipermercado y un supermercado, porque las economías de escala son distintas, y también hay diferencias entre las jornadas completas y las parciales.

REDACCIÓN DE SESIONES

10

Un trabajador de supermercado de jornada parcial recibe aproximadamente 125 mil pesos. La renta que recibe una persona de 20 ó 30 horas a la semana es menor porque las ventas son menores; no pueden ganar lo mismo que un *full time*. Por lo tanto, ganan de acuerdo a la cantidad de horas que trabajen.

La unidad Perecibles I se refiere a carnicerías, fiambres, frutas y verduras y lácteos; Perecibles II, panadería, pastelería, platos preparados y casino.

Tenemos una estructura de remuneraciones en la cual nos movemos, pero, en general, cuando la gente no tiene experiencia, parte de la escala mínima. Ahora bien, esta escala parte de un sueldo base, que generalmente está sobre el mínimo; a ello se le agrega la movilización, la gratificación y la asignación de gasto, lo que nos entrega un determinado monto. No muchas empresas otorgan estos montos. Si conocen la realidad del país, constatarán que la mayoría paga el mínimo.

A continuación mostraré el tipo de contratos por supermercado, tema que normalmente interesa a los diputados.

Tenemos alrededor de 20 mil empleados *full time*, 4.200 *part time* y 1.500 *peak time*. Normalmente, existe una cadena, que parte de los trabajadores *peak time* que pasan a *part time* y después a *full time*. En todo caso, hay gente que no quiere pasar a *full time*, porque tiene un taxi o hace también otra actividad o porque es dueña de casa y no quiere trabajar más horas. El contrato *full time* tiene jornada semanal de 45 horas; el *part time*, 30 horas, y el *peak time*, 20 horas.

Respecto del descanso semanal, tienen jornadas semanales de no más de seis días entre un descanso y otro, con dos domingos libres al mes. Los feriados especiales corresponden a los destinados al comercio de los días 18 de septiembre, 25 de diciembre y 1 de enero de cada año.

Ahora, en cuanto a la extensión del horario de trabajo del período de Navidad y de Año Nuevo, para el período inmediatamente anterior a las fiestas de fin de año, se extiende el horario de los trabajadores en no más de dos horas diarias, situación que es notificada a cada trabajador con treinta días de anticipación mediante carta-aviso publicada en cada local.

4.- Relaciones laborales.

La dotación total es de 28 mil trabajadores, de los cuales tenemos sindicalizados el 45 por ciento de la gente de supermercados. El total de sindicatos en supermercados es de 25 y tenemos 20 instrumentos colectivos.

Jumbo Norte aparece con cuatro sindicatos y cero negociación. Pero hoy estamos negociando con Antofagasta y con Copiapó y hay dos sindicatos que no nos han presentado negociación colectiva -Valparaíso y La Serena-, ya que son nuevos. Esta gente igual obtiene muchos de los beneficios, pero existe la libertad de que, si quieren negociar, lo pueden hacer.

Además, hay algunos sindicatos que tienen dos negociaciones, lo cual se debe al aumento de la cantidad de gente y a que se quería negociar por ellos.

REDACCIÓN DE SESIONES

11

En cuanto a la subcontratación vigente, independientemente de la legislación laboral, en general, tratamos de no tener personal externo. En su momento, en una Comisión a la que asistí el año pasado, cuando se me preguntó específicamente sobre la situación de Almacenes París, al final fuimos metiendo toda la gente hacia dentro. Más encima una empresa nos dejó un hoyo gigantesco y, en definitiva, había un enredo. Teníamos vendedores de clase A y de clase B, pero ahora todos están adentro.

Tenemos empresas de seguridad, con una dotación de 1.600 personas; empresas de aseo, con una dotación de 1.194 personas; empresas de extracción -que extraen la basura- y empresas de casino, con una dotación de 25 personas. En general, en los supermercados tenemos casinos propios y, donde no tenemos la alternativa de tener casino, porque no lo permite la disponibilidad del espacio, a la gente se le entrega una asignación de colación.

El señor MELERO.- En el tema de los casinos, cuando vino la Asociación Gremial de Supermercados, ellos plantearon que los trabajadores recibían cerca de 254 mil pesos, adicionales al sueldo, por concepto de casino y de otros beneficios al mes. Esa cifra impactó en los miembros de la Comisión, por lo que le pedimos al señor Fernando Alvear que la desglosara. ¿Las cifras que muestran incluyen el almuerzo?

El señor MADRID.- No incluyen el almuerzo.

El señor MELERO.- Me imagino que en esas cifras se incluye la fiesta de Navidad, los aguinaldos y las fiestas patrias. No sé si tienen políticas de bonos en mercadería.

Al respecto, ¿tienen algún estudio de cuánto reciben adicionalmente los trabajadores por concepto de casino, aguinaldo, etcétera?

El señor ÁLVAREZ (don Jorge).- Podemos hacer el cálculo. Pero hay varios elementos que podríamos incluir. Además, tenemos sistemas de incentivos variables por local.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Eso ya está incorporado?

El señor ÁLVAREZ (don Jorge).- Está incorporado, pero no todas las empresas lo otorgan.

El señor MADRID.- Los beneficios adicionales habituales son los aguinaldos de fiestas patrias y de navidad, el bono de vacaciones. Pero hay diferencias entre un negocio y otro.

Los supermercados Jumbo tienen un bono de fin de año establecido en los convenios colectivos y consiste en que, de acuerdo con la antigüedad de los trabajadores se recibe un monto de hasta el 70 por ciento del sueldo. Tienen dos incentivos al año y, en el caso del Jumbo, son en marzo y en septiembre, de acuerdo a los resultados de los locales. En algunos locales Santa Isabel tienen este incentivo.

Ahora bien, el establecer un sistema de incentivo pasa por cambiar alguna forma de trabajar. Por ejemplo, si las cajeras tienen incentivos propios históricos, entonces no las puedo incluir en el incentivo del local, porque ya reciben un bono por

REDACCIÓN DE SESIONES

12

cada millón de pesos que pasa por caja. De lo contrario, el tema sería un poco perverso, puesto que recibirían incentivos por dos lados.

Cuando hemos logrado alinear el local completo, en que todos ganan un monto equis en incentivos, se ha facilitado mucho el tema. En algunos locales, hemos tenido que dejar fuera algunos cargos, porque tienen otros incentivos individuales, que no están orientados al resultado del local, sino, por ejemplo, en el caso de las cajeras, a la cantidad de dinero que pasa por caja.

Aquí aparece un problema relacionado con el tema de la polifuncionalidad. En locales pequeños, ésta es esencial, porque permite administrar mejor el tiempo de las personas. No sucede lo mismo en los hipermercados, ya que dados los volúmenes, el trabajo es bastante más especializado. Pero en los locales más pequeños, el tener, por ejemplo, una cajera-reponedora es una alternativa, ya que la trabajadora está todo el día y no es necesario tener dos personas, puesto que durante la mañana repone y en el horario *peak* atiende en la caja. De esa forma se busca administrar de la mejor forma los tiempos; de lo contrario, se debe recurrir a sistemas con trabajadores *part time* y *peak time*.

El señor ÁLVAREZ (don Jorge).- En cuanto a los incentivos adicionales, tenemos asignaciones por matrimonio, nacimiento, capacitación, etcétera.

El señor MADRID.- Ahora, no me calza el monto señalado por concepto de almuerzo.

El señor MELERO.- Me refería a la suma total de beneficios.

El señor MADRID.- Puede ser.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Cuál es el costo unitario de cada almuerzo?

El señor MADRID.- Diría que entre 800 y 1.100 pesos diarios por concepto de almuerzo. Puede ser desayuno almuerzo u onces, dependiendo de los horarios y turnos.

Ahora, si se incluye también el desayuno, el costo es mayor. Como esto es un negocio, si Jumbo entrega el servicio, cobra. Si el desayuno lo da el casino, también cobra. Pero los trabajadores no pagan por esa colación.

Incluso, muchas veces nosotros mismos teníamos dudas al momento de almorzar, ya que la comida es hipercalórica, puesto que se hace para personal que hace trabajo manual y que tiene mucho movimiento. Pero para quienes realizamos labores administrativas, ese almuerzo, con una cazuela y una empanada, más una ensalada y un postre, era mucho. La gente tiene un buen nivel de alimentación. Me refiero a los hipermercados. En algunos supermercados no tenemos casinos, por lo que tenemos que otorgar asignaciones. Todo eso se encuentra pactado en los convenios colectivos. Discutimos la posibilidad de pagar o entregar el servicio: pagar una asignación o entregar el almuerzo.

Pero finalmente consideramos que es esencial que demos el almuerzo, porque si entregamos a cada trabajador el dinero para su almuerzo, podría

REDACCIÓN DE SESIONES

13

gastarse la plara en otra cosa y no se va a alimentar bien. La idea es que, al menos, tenga una comida *full* al día.

Como la Comisión está estructurada en el contexto de la labor que desarrolla la Dirección del Trabajo, quiero aclarar que ella nos fiscaliza mucho. Con la cantidad de sindicatos interempresas que tenemos, si se presenta algún problema, por pequeño que sea, se recurre a la Dirección del Trabajo y nos fiscalizan. Cuando ello ocurre, en algunas salimos bien y en otras no tanto. Hemos tenido multas porque, cuando se administra una compañía tan grande, hay buenos como malos empleados, buenos y malos jefes. Hay políticas que la compañía dicta y hay jefes que, a veces, hacen caso omiso de ellas. Tenemos gran cantidad de locales y cada uno es un pequeño mundo.

Lo que buscamos es educar a las jefaturas y, para ello, hemos tenido que sacar jefaturas. Hemos hecho procesos de cambio de jefaturas, ya que los que no están alineados tiene que irse. Muchas veces se van porque no tienen una buena *performance* desde el punto de vista operacional o porque no están alineados con las políticas de la compañía. Sacamos empleados cuando son malos y sacamos jefes cuando también son malos, y no me da vergüenza decirlo. Tenemos un lineamiento y consiste en que la compañía tiene sus políticas de funcionamiento.

¿Qué cosas ayudan? Ayuda el hecho de que las políticas son centralizadas y cruzan al grupo completo. No marcamos diferencias, aunque alinear 25 locales fue muy complicado. Estamos centralizando, porque ello nos permite alinearlos mejor.

En cuanto a prevención de riesgos, debo señalar que éste es un tema que tenemos muy bien armado...

El señor MELERO.- Perdón, señor Madrid. Me interesa volver al tema de las multas.

De la información entregada en las exposiciones de los dirigentes se estableció que, en el caso de Santa Isabel, desde el momento en que ustedes tomaron el control, el número de denuncias por prácticas antisindicales se ha reducido de 64 a 2.

¿Cómo ha evolucionado el tema de las multas en el tiempo?

De las exposiciones que escuchamos de los dirigentes sindicales, desde mi punto de vista, subyace la realidad de que ustedes, al comprar, heredaron algunas prácticas que venían de los antiguos dueños, que, en general, eran malas. Pero percibo que desde que Cencosud toma el control, muchas de esas prácticas han ido disminuyendo y han mejorado las relaciones, lo cual debiera expresarse en la evolución de las multas.

Por otro lado, percibimos una conducta más antagónica entre los trabajadores y la empresa en las regiones que en Santiago, y esa realidad se reflejaría en las multas.

El señor MADRID.- Las multas son de la Dirección del Trabajo; es decir, es una decisión de ellos y no de los trabajadores. La Dirección del Trabajo se presenta en un local y constata que no se pagaron las horas extraordinarias. ¿Por qué?

REDACCIÓN DE SESIONES

14

Porque el jefe hizo trabajar a la gente de más. Son situaciones que, desde el punto de vista de la política laboral, de una u otra forma, no debieran ocurrir. Pero con esta cantidad de gente, de repente ocurren. El tipo se equivocó, hizo una tontera y, al final de cuentas, tenemos fiscalizaciones y nos aplican las multas.

También ocurre que el criterio de los fiscalizadores puede ser distinto de una zona a otra, de una ciudad a otra o de un inspector a otro. Ésa es la realidad: en una zona estamos bien y en otra estamos mal; en una zona nos piden más y en otra menos.

En todo caso, lo que quiero recalcar es que sí tenemos fiscalización, tanto de la Dirección del Trabajo como de los mismos sindicatos. Siempre he dicho que los sindicatos son los primeros fiscalizadores. Por eso mismo, muchos sindicatos, especialmente los grandes, como los de Jumbo, son mis primeros fiscalizadores. Los dirigentes me van a ver y me dicen: "Oiga, don Javier, tengo un problema con tal encargado, porque trata mal a la gente". Y nosotros vemos qué pasa. Se inicia una investigación y hacemos un informe.

Acabamos de terminar dos informes, uno en Puerto Montt y otro en Antofagasta. Andaban mal las relaciones laborales. Hay un jefe de recepción que tiene mal clima con la gente, por lo cual recibimos una denuncia. ¡Ahí teníamos un problema! O lo trasladábamos o lo echábamos.

Reitero que la Dirección del Trabajo nos fiscaliza, nos aplica multas, y las reclamamos todas, porque está dentro del contexto legal. Yo diría que en un 30 ó 40 por ciento de los casos, tenemos rebajas en los montos de las multas, por cuanto, dado el contexto y que existen distintos criterios en los fiscalizadores, a algunos se les pasa la mano con las multas. Pero tenemos esa instancia administrativa.

Cuando compramos la cadena de supermercados Santa Isabel, nos costó mucho recomponer las relaciones con sus dirigentes, porque traían una historia y una mochila importante desde el punto de vista de su experiencia.

¿Qué ha pasado con Montecarlo? Nos ha costado mucho, porque también tienen su propia historia. Si nos poníamos a revisar qué pasaba con ellos, nos decían: "¡A nosotros no nos dejaban hablar; no nos dejaban decir nada; no nos dejaban expresarnos como dirigentes sindicales!". Pero por nuestra política de apertura, parece que la mano se les va para el otro lado. Se produce un nivel de apertura, y aparecen situaciones de conflicto que, a mi modo de ver, son perfectamente conversables.

No quiero separar entre Santiago y regiones, por cuanto puede ocurrir en cualquier parte. Tenemos algunas situaciones problemáticas en Concepción, con sindicatos chiquitos que se pelean entre ellos, se dividen y abren un sindicato nuevo. Algunos lo hacen con la intención de figurar. Debo decirles que, dada la experiencia que tienen esos dirigentes sindicales, tienen que aparecer duros ante sus bases; de lo contrario, podrían acusarlos de estar a favor de la empresa, de que son vendidos, etcétera. Por eso mismo, rescato el caso de Rafael García que, siendo un tipo duro, ha sido consecuente, porque, cuando se equivoca, lo reconoce. Y ha llegado a tener 4.900 personas.

En los sindicatos de Jumbo ocurre algo parecido. Un sindicato tiene 2.800 afiliados, y el otro 1.800. Son sindicatos con los que nos reunimos

REDACCIÓN DE SESIONES

15

constantemente en la oficina por los diferentes problemas que se presentan, y así vamos solucionando las cosas.

Reitero: administrar esa cantidad de empleados no es fácil. Siempre existe predisposición para solucionar los problemas y no entrar en situaciones de conflicto. En consecuencia, yo diría que la mayor dificultad es la historia.

En el caso de Economax, antes de que tomáramos control de la empresa, ya habíamos tenido reuniones con una dirigente sindical. Nos citaron a una reunión antes de que tomáramos el control, dado que ella tenía preocupaciones respecto de lo que había vivido en Economax y quería conocer lo podía ocurrir con nosotros. ¿Cuántas empresas se reúnen con una dirigente sindical antes de que tomen control de la compañía? Nos juntamos dos meses antes de que tomáramos el control, cuando aún estábamos en la fiscalía. Eso no lo hace cualquiera. La intención es que podamos conversar.

Lo que pasa es que hay intereses distintos. Hay dirigentes que trabajan para su gente y otros que trabajan para ellos, desde el punto de vista de cómo se posicionan con su gente, con los medios, etcétera.

En cuanto al tema de prevención de riesgos, quiero señalarles que nos preocupa, tanto por la cantidad de gente que tenemos como por la cantidad de público que entra a los locales. De una u otra forma, un local que no es seguro para nuestra gente, es inseguro para el público.

Cuando recién compramos la cadena Santa Isabel, el supermercado contaba con mangueras de incendio. Pregunté por los trajes de agua, contra llamas, porque no iba a mandar a un empleado a apagar un incendio en la bodega en mangas de camisa. No.

Entonces, todas esas cosas, que implican costos, se han ido implementando. Hemos ido normando todo en materia de prevención de riesgos: los incendios, capacitación a la gente. Hoy tenemos comités paritarios en 141 locales, que equivalen al 99 por ciento del total. Seguramente, nos debe faltar alguno. Pero, en definitiva, éste es un tema que nos preocupa mucho.

Veinticuatro locales tienen trabajadores con fuero por superar las 250 personas. Aclaremos. El tema de los fueros no le gusta a nadie, porque, al final, los malos trabajadores se hacen intocables y trabajan mal. Pero la gente que tenemos es buena y trabajadora, y además cumple un rol con la compañía desde el punto de vista de los comités paritarios.

En 2006, nuestros supermercados presentaron una tasa de accidentabilidad de 11,4 por ciento, con tendencia a la baja; los hipermercados, de 5,9 por ciento, con tendencia a mantenerse. Son tasas de accidentabilidad bastante decentes.

El señor MELERO.- El promedio nacional es de 11,2 por ciento.

El señor MADRID.- Así es.

REDACCIÓN DE SESIONES

16

Quizás será un tema latero para ustedes, pero es importante destacar que entregamos todos los implementos necesarios para quienes trabajan en zonas riesgosas: horno fortamid, guantes para no cortarse, botas y zapatos de seguridad, etcétera.

Todos los locales cuentan con dispositivos de seguridad, entre ellos, extintores certificados, redes contra incendios, sistemas de alarma y pulsadores, equipos electrógenos, vías de evacuación y señalética normalizada.

Cuando el gerente de operaciones me dice que no tiene presupuesto para un gasto en prevención, yo le envío artículos relativos al accidente –un incendio- ocurrido en un supermercado en Paraguay en que se informa que tal persona se declara reo. Yo le digo que eso le va a pasar si no entrega los recursos. Entonces, él accede.

He tratado de darles una pequeña visión de la compañía y de transmitirles que para nosotros las personas son importantes y forman parte esencial del negocio. Los locales vacíos no sirven para nada; funcionan con personas. Y si las personas tienen una situación compleja con la compañía, debemos buscar la mejor administración.

El señor MONTES (Presidente).- En primer lugar, valoro la presentación del señor Javier Madrid. Creo que ha sido bastante completa, aunque, seguramente, habrá preguntas complementarias.

Comparando las visiones que tenemos de las distintas empresas, claramente Cencosud tiene un mejor nivel. Se aprecia una política de empresa más consistente, más seria y que considera -lo señaló el señor Madrid al final de su exposición- a las personas como parte del negocio; es decir, le importan las personas.

Además, me llama mucho la atención y me parece muy importante el que como conjunto de empresas busquen tener una sola política respecto de los trabajadores, criterios comunes, imagino que en remuneraciones, en condiciones de trabajo, en relación con los sindicatos, etcétera. Eso se nota, por lo menos en relación con los otros actores.

Quiero hacer algunas preguntas bien puntuales.

¿Qué pasa con los derechos de los trabajadores cuando ustedes van agrupando razones sociales? ¿Cómo se va reflejando esa situación en los contratos? Lo consulto porque, probablemente, entre otras cosas, no todas tienen utilidades o puede ocurrir que antes algunas tenían y, después, no. ¿O en este momento todas tienen utilidades? ¿Cuál es la situación respecto de los 157 mil pesos de gratificación que mencionó? ¿Se les está pagando a todos por igual?

El señor MADRID.- Señor Presidente, haré una separación.

En los supermercados, la mayor parte de los trabajadores tiene la gratificación garantizada. Pero en las sociedades que se van incorporando, nos vamos alineando en esa política.

REDACCIÓN DE SESIONES

17

Por ejemplo, respecto del tema Almacenes París, estamos buscando que a la gente se le incorporen las gratificaciones en sus remuneraciones. En la medida en que las unidades vayan tomando en cuenta eso, las iremos alineando para que las organizaciones tengan la gratificación garantizada como concepto de renta.

En cuanto a las fusiones, las personas mantienen sus derechos. Actualmente, se están fusionando alrededor de diez locales de Almacenes París, en que cada uno tiene su respectiva negociación colectiva. Esas personas mantienen vigentes sus convenios colectivos y sus beneficios.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Qué ocurre con los contratos?

El señor MADRID.- Cambian netamente respecto de quien sea el nuevo empleador.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Y se mantiene el reconocimiento de la antigüedad? ¿El carácter polifuncional o no polifuncional?

El señor MADRID.- En las fusiones se aplica el artículo 4°, que establece que las personas que cambian de organización mantienen todos sus beneficios y derechos, individuales y colectivos.

El señor ÁLVAREZ (don Jorge).- Alegamos dicho artículo para que no haya un nuevo contrato y se mantenga igual.

El señor MONTES (Presidente).- Ustedes nos entregaron algunos datos del sueldo bruto que pagan por cada trabajador. ¿Tienen esa información desagregada por local y el costo total de la planilla de remuneraciones sobre el cual construyen ese promedio? ¿Cuántos trabajadores están en los distintos niveles?

El señor MADRID.- En general, estamos hablando de niveles de renta bastante bajos.

El señor MONTES (Presidente).- Esa información es importante para nosotros. ¿Es alta la diferencial respecto del promedio?

El señor MADRID.- No, no es tan alta.

Lo que más influye es el costo del personal en relación con la venta. Eso es muy importante porque, en mi análisis, debo saber cuánto me cuesta el personal en relación con la venta del local. En algunos locales el costo del personal es el 14 por ciento y en otros el 7 por ciento.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Es posible obtener esa información respecto de la estructura de costos, en términos globales, para ver cómo se maneja el negocio?

El señor SALABERRY.- Señor Presidente, esta Comisión fue convocada básicamente para analizar la labor que realiza la Dirección del Trabajo, a propósito de las denuncias de los trabajadores. Sin embargo, entrar en el detalle de cómo funciona una organización empresarial, más allá del cumplimiento de las normas laborales, escapa un poco al sentido de esta Comisión.

REDACCIÓN DE SESIONES

18

El señor MONTES (Presidente).- Señor diputado, tengo una visión distinta a la suya, porque la realidad de los trabajadores tiene mucho que ver con la empresa y con lo que ella representa.

El señor MADRID.- Es un tema que se maneja al interior de la compañía, porque a mi competencia le interesa saber cuál es mi estructura de costos en cada uno de los locales.

Por eso, cuando los dirigentes sindicales nos piden esa información, como lo establece la ley, nosotros les entregamos costos globales. En verdad, si entrego toda esa información detallada, mi competencia podría saber cuánto me cuesta el personal y podría conocer mi estructura de costos.

El señor MONTES (Presidente).- Muy bien.

Por otro lado, ustedes hablan de un total de 28 mil trabajadores de supermercados y 14 mil en otras actividades. ¿Cuántos trabajadores operan dentro de la empresa?

El señor MADRID.- Eso está referido a la subcontratación de los reponedores y empaquetadores.

El señor ÁLVAREZ (don Jorge).- Tenemos 28 mil empleados. No tengo el dato exacto en cuanto a los reponedores externos, porque estamos en proceso de contratación de reponedores de fiambrería, que mandaban las distintas marcas, porque les interesaba estar presente. Pero, de acuerdo con las disposiciones de la nueva ley y la interpretación de la Dirección del Trabajador, esa gente está siendo incorporada a nuestra empresa.

En todo caso, el resto, que corresponde a los reponedores de las grandes empresas, como Coca-Cola, Nestlé, etcétera, deben ser del orden de 1.500 a 2.000 trabajadores, aunque me puedo equivocar, ya que es muy difícil contabilizarlos, porque no son nuestros y no tenemos supervisión sobre ellos.

El señor MONTES (Presidente).- La Asociación Gremial de Supermercados nos entregó una cifra del total de quienes trabajan dentro de alrededor de 40 mil. Casi 50 por ciento era de afuera.

El señor ÁLVAREZ (don Jorge).- Es posible, pero deben haber incluido a los empaquetadores y a los promotores, que durante los fines de semana son muchos. Nosotros, entre las dos cadenas, debemos tener unos 3.600 empaquetadores, en tanto que debe haber entre 2.000 y 3.000 reponedores externos.

El señor MADRID.- Señor Presidente, es importante señalar que desde que se aprobó la nueva ley hemos acogido el tema y hemos buscado solucionar nuestras debilidades. Específicamente, se nos han hecho cuestionamientos respecto de los vendedores de fiambrería, ya que, por ser puestos por las empresas proveedoras, caían dentro del concepto de subcontratación. En consecuencia, en adelante, quienes atiendan las fiambrerías de nuestros supermercados serán personas contratadas por nosotros. Pueden ser los mismos trabajadores que lo hacen hoy, pero también es posible que sean otros. En todo caso, serán de dotación nuestra, con lo cual se terminará esa relación con las empresas que nos venden los productos.

REDACCIÓN DE SESIONES

19

El señor MONTES (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Patricio Melero.

El señor MELERO.- Señor Presidente, comparto lo que usted ha expresado en cuanto a que Cencosud resalta en términos positivos por la relación laboral que mantiene con sus trabajadores y sindicatos. Por lo demás, es algo que también dijeron los sindicatos de la empresa.

El señor MONTES (Presidente).- Salvo los de regiones.

El señor MELERO.- Sí, salvo los de regiones, que tenían una visión más crítica. Por eso hace un rato hice una pregunta en relación con esa diferencia.

Dentro de las exposiciones que nos hicieron los dirigentes sindicales me llamo la atención una cosa que nos dijeron. Ellos señalaron: "...dentro del proceso de negociación colectiva establecimos una cláusula que tendía a regular las relaciones laborales. Cuando establecimos dicha cláusula, lo hicimos con la intención de mantener reuniones constantes con la empresa, lo cual permite levantar los temas que hay al interior de la compañía.". Y después agregaron: "Esos temas los tratamos primero con la empresa, y si no hay una solución, levantamos las denuncias.".

Lo anterior me parece interesante como práctica de relaciones laborales, porque lo habitual es que al primer problema se recurra al tiro a la Dirección del Trabajo, se haga la denuncia y, en consecuencia, no exista interlocución con la empresa.

Me gustaría que se refirieran a esa cláusula y nos dijera si sólo se ha implementado en los contratos colectivos con los sindicatos de la cadena Santa Isabel o si se aplica como política en todas las empresas del grupo. ¿Qué resultados empíricos ha tenido?

Por otra parte, ¿qué evaluación hacen respecto de la aplicación de la nueva ley de subcontratación y qué impacto ha provocado en la forma de relacionarse con las empresas externas que les prestan servicios, especialmente de reponedores?

Ahora, respecto de los trabajadores polifuncionales, los sindicatos nos dijeron que si, por ejemplo, un trabajador externo de cecinas San Jorge atendía la fiambrería del supermercado y vendía cecinas de todas las marcas, desde que entró en vigencia la ley de subcontratación sólo puede vender y reponer productos de su empresa. Ésta era una disposición central a cada uno de los locales. En resumen, quiero saber qué impacto ha producido la ley de subcontratación, especialmente respecto de los reponedores externos, que antes eran más polifuncionales, ya que ahora, de acuerdo con la afirmación de los dirigentes sindicales que acabo de mencionar, se preocuparían exclusivamente de los productos de la empresa para la que trabajan.

Por último, me interesa conocer el efecto de los trabajadores *part time*. Al respecto, los dirigentes sindicales expresaron lo siguiente: "Esa modalidad le ha hecho mucho daño a nuestra organización, porque equivale al "tres por uno" –nosotros la denominamos la "santa yapa"-, porque se va un trabajador *full time* y llegan dos o tres *part time*...".

REDACCIÓN DE SESIONES

20

El señor MADRID.- Entendiendo la historia que traían, dado que los sindicatos tenían malas relaciones con sus antiguos empleadores, y como se tienen que relacionar con muchas jefaturas de locales -hay cincuenta locales y tienen que relacionarse con el gerente del local-, establecimos ciertas pautas para regular, primero, que los locales los recibieran y, segundo, que les dieran facilidades.

Tuvimos que impartir una instrucción, porque antes llegaban a un local –por ejemplo, de Viña del Mar-, no los tomaban en cuenta y tenían problemas. Entonces partían a denunciarnos porque no los dejaban entrar al local. Por lo tanto, partimos por crear ciertas pautas. Les recomendamos que, cuando el sindicato va de visita a Valdivia, mande un mail indicando que viaja a esa ciudad para que le den facilidades y le pasen una sala para reuniones. El tema empezó a funcionar así, con ciertos corcoveos de algunos jefes a quienes no les gustaba el tema, porque se genera algún grado de cosquilleo con algunos dirigentes sindicales.

Establecimos reuniones semanales. Específicamente, cuando existan tengan problemas, se hace una reunión con el jefe de relaciones laborales; si éste se atrasa, con el gerente de recursos humanos. Y algunos casos me llegan a mí, que son los menos. Pero lo que buscamos es una vía para que los problemas se solucionen entre nosotros y no tengan que sobrecargar a la Dirección del Trabajo. Creemos que las cosas sí se pueden solucionar al interior de la empresa, y la verdad es que con ellos, dado que no creían o no estaban muy convencidos de que pudiera ocurrir, ellos pidieron que lo dejáramos estipulado en los convenios colectivos.

El señor MELERO.- ¿Está incorporado en todos los convenios colectivos?

El señor MADRID.- Diría que más que nada con las organizaciones nuevas. En Jumbo nunca fue necesario. La verdad es que ellos venían con otra metodología; todos los días iban a la oficina y regularmente tenían reuniones con nosotros. Más bien se refiere a los nuevos, para los sindicatos que más les costaba. Incluso, hemos buscado establecer este ritmo con los sindicatos nuevos -de Economax o de Montecarlo-, lo que nos ha costado mucho, porque ya depende de ellos. Sin embargo, sí funcionó con los de Santa Isabel.

En el tema de la ley de subcontratación, como dije, a los reponedores del área de cecinas los vamos a incorporar; van a ser empleados nuestros. El hecho de que vendan una marca, cuando están detrás del mostrador, es muy malo para el cliente.

El señor MELERO.- ¿Y respecto de ese punto no hay una política contraria de las fábricas de cecinas?

El señor MADRID.- Seguramente, se van a resistir, pero es un tema de servicios, porque al final la dueña de casa que va a comprar jamón no puede esperar que se desocupe el empleado de La Preferida para que le venda, en circunstancias de que hay tres personas para atenderla. Ahí tomamos una decisión: llevar a la gente hacia adentro.

El señor ÁLVAREZ (don Jorge).- Señor Presidente, la verdad es que para los proveedores tener gente independiente en el local es importante, sea de fiambre o de Coca Cola, porque para ellos significa información que necesitan.

REDACCIÓN DE SESIONES

21

Requieren saber cuánta gente es la que hay; qué tipo de producto consume. Hay cierta información que es relevante para ellos, y por eso se han opuesto tanto a que les retiren esa gente.

Obviamente, nosotros como supermercado podríamos dar esa información, pero a todos por igual. Cada uno requiere información para enfrentar la realidad de su negocio. Por ejemplo, hay locales en que se vende más mortadela que jamón, y por lo tanto ese reponedor sabe lo que tiene que pedir de su marca. La resistencia va por el lado de la necesidad de conocer esa información.

El señor MADRID.- Y respecto del efecto de los trabajadores *part time*, en realidad hay que reconocer que sí hay un efecto. En locales en que habían cien, nos quedamos con setenta *full time* y treinta *part time*.

También está presente un problema de costo del local. ¿Cuánto soporta un local desde el punto de vista del gasto en personal? Por ejemplo, Almacenes París tenían a todo el personal *full time* todo el día, pero resulta que en la mañana no entra nadie, porque la gente no compra en las mañanas. Entonces, se debe empezar a regular el tema, en el sentido de que el personal esté cuando haya ventas, lo cual ocurre en ciertos horarios del día. Eso es lo que se busca con los *part time* y *peak time*. Este último es para el personal que solamente puede trabajar el fin de semana, que coincide con el hecho de que la gente compra durante el fin de semana.

El señor ÁLVAREZ (don Jorge).- En todo caso, éste es un proceso. No partimos antes de tres meses ni mucho menos. Ahora, normalmente, cada vez que renunciaba un *full time*, entraba un *part time*, salvo que ya estuviera estructurada la dotación.

El señor MONTES (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Patricio Vallespín.

El señor VALLESPÍN.- Primero, agradezco la presentación de nuestros invitados.

Tal como señalaron los diputados Montes y Melero, parece que el cambio de mano ha sido favorable para los trabajadores.

Éste no es un interrogatorio forzado; por lo tanto, los invitados pueden responder sólo lo que les parezca. Lo único que buscamos es tener una mirada integral de este tema, porque muchos dirigentes –por lo menos los de regiones- son muy críticos respecto del comportamiento de todos los supermercados. Creo que es bueno ir diferenciando.

En materia de ingresos, complementando lo que planteaba el diputado Montes, nuestra preocupación es que hay competencias laborales que se deben establecer, de acuerdo con el tipo de oficio. Lo que debiera ocurrir –tal como ocurre en los países en que esto funciona bien- es que esa diferenciación de oficio, que tiene asociadas habilidades y competencias particulares, debiera tener una diferenciación de ingreso más significativa.

Cuando mostraron la estructura de remuneraciones me pareció ver una cosa bastante plana. ¿Eso obedece a que la especialización o habilidad asociada a

REDACCIÓN DE SESIONES

22

cada oficio es irrelevante? ¿No está considerada adecuadamente? ¿O unos son muy altos y otros muy bajos y, por tanto, sólo apreciamos el promedio? Me queda esa duda. Considero fundamental tener claridad al respecto, especialmente en relación con el proyecto de ley que se está discutiendo actualmente en el Senado. Ya pasó por la Cámara de Diputados y, desgraciadamente, no se pueden introducir otras observaciones. Ese proyecto busca que la diferenciación de ingresos se realice en función de los conocimientos requeridos para hacerlo bien y que eso se note.

Por otro lado, ¿qué está pasando con la inserción que están haciendo? Creí entender que la gran mayoría de los reponedores externos se están internalizando. ¿Qué está pasando con sus remuneraciones? Una preocupación de los sindicatos de mi zona -Puerto Montt- era que esta integración podía perjudicarles el ingreso. De hecho, en el caso de Jumbo, ésa era la preocupación de los dirigentes de los reponedores externos, que estaban siendo internalizados y tenían miedo de ganar menos de lo que ganaban. No sé si tienen alguna política al respecto o quizás no conocen el tema específico de Puerto Montt.

El señor MADRID.- La estructura desde el punto de vista del ingreso base de la gente que se incorpora a la compañía -pensemos en los reponedores- ya tiene un nivel. Supongamos que tienen el sueldo mínimo, a lo que hay que agregar la gratificación y la movilización, con lo que se llega a un nivel de aproximadamente 200 mil pesos. Pero, tal como indicaba el cuadro que mostré, debemos notar que quien está en sala de ventas gana 278 mil pesos y el encargado de los perecibles II, 325 mil. Quizás para nosotros la diferencia es muy poca. Pero en esos niveles de renta, ese diferencial de 10 mil, 15 mil o 20 mil pesos es mucha plata.

Entonces, nosotros debemos analizar los que ganan 400 mil pesos, y éstos están en el rango de 320 mil, dependiendo de la cantidad de años que tengan en la compañía. Quizás el promedio de rentas es bastante plano, pero cuando se da un 2, un 5 o un 10 por ciento entre los 278 mil y los 325 mil pesos, hay un 20 por ciento de diferencia. Uno lo ve plano, pero a la gente ese porcentaje le marca una diferencia.

El señor MONTES (Presidente).- Por supuesto; tiene un impacto.

El señor ÁLVAREZ (don Jorge).- Lo otro que influye es que, por la cantidad de gente y por las distintas culturas y antigüedad, tenemos una estructura con grupos de cargos que tienen que ver con los oficios y con la expertiz de cada uno. Tenemos varios grupos distintos y dentro de cada uno de ellos tenemos hasta siete niveles distintos de rentas. Hay un proceso de mejoramiento de rentas dentro cada uno. Eso hace que probablemente no se perciba esa diferencia en los promedios, pero son de un 20 ó 15 por ciento.

El señor VALLESPÍN.- ¿Y podría entregarse ese tipo de información, no cuantitativa, sino porcentual? No estamos hablando de plata y, por tanto, ningún competidor se va a meter en la estructura de costos.

El señor MADRID.- Esta conversación la he sostenido con los dirigentes sindicales, quienes -se sabe- quieren llevar a todo el mundo al máximo del nivel, pero la estructura de la compañía hace que debamos tener una curva de distribución en la rentas. Tengo unos pocos en el tope; algunos pocos en el bajo, y la mayoría en el promedio.

REDACCIÓN DE SESIONES

23

Lo que pasa es que la estructura de costos de cualquier compañía busca una curva de distribución que permita la mayor cantidad de gente en el promedio del nivel. Entonces, los dirigentes sindicales normalmente tienen presiones para tratar de llevar a la gente al máximo, que después termina siendo el mínimo si están todos en un mismo nivel. Lo que hacemos es tener una curva de distribución en cada nivel. Por ejemplo, si tenemos diez carniceros, vamos a tener tres abajo, cinco en la mitad y dos en el tope.

Respecto de los ingresos de los reponedores, no tenemos un compromiso de quedarnos con ellos. Puede ser que gente nuestra que está en las escuelas de oficios tomen esos cargos. Actualmente, para nosotros son externos. Y hay gente –tenemos que pensar en eso- que nos va a pedir llenar ese cupo, porque lleva trabajando cinco años en la compañía. A lo mejor, quieren subir a reponedor en el área de fiambrería. Por lo tanto, voy a buscar lo más seguro: llenar los cupos con gente interna.

El señor MONTES (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Felipe Salaberry.

El señor SALABERRY.- Señor Presidente, más que una consulta, quiero formular un breve comentario.

A propósito de su intervención y de la del diputado Vallespín, siento un poco de sorpresa por el hecho de que en una Comisión de estas características, que generalmente significa conflictos entre el mundo de los trabajadores y el de los empleadores, pocas veces hayamos tenido la oportunidad de escuchar de ambas partes intervenciones coincidentes. Esto lo han destacado algunos diputados a raíz de la intervención de los dirigentes de sindicatos de Cencosud S.A., salvo uno -me parece que era del supermercado Santa Isabel- que tuvo una opinión divergente en algunos puntos específicos. Reitero: pocas veces ambas intervenciones son coincidentes en un buen clima laboral.

Además, voy a ser majadero en insistir en que estamos abocados, a propósito de estas intervenciones, a saber si la Dirección del Trabajo hace su trabajo o no, que es lo que nos importa.

Pero –lo señalo para la historia de esta Comisión- sentí un peligroso olorillo o tendencia a meterse en cosas que no nos corresponde, como son las estrategias de una empresa, que puede tener como consecuencia una suerte de fijación de tarifas. Considero que no debiéramos meternos en materias relacionadas con que los reponedores tienen que ganar tal sueldo y el carnicero otro, o en tratar de explicar por qué son tan parejos. Si seguimos en esa línea, los 120 diputados podríamos empezar a reclamar que nuestra remuneración es bastante plana y que tendríamos que ganar de acuerdo a nuestras competencias y de acuerdo a quien trabaja más. Hay que tener un poco de cuidado al respecto. Por lo demás, el Código del Trabajo, en los capítulos V y VI, es bastante explícito al tratar las remuneraciones y su protección.

Si para proteger mejor las remuneraciones algunos señores parlamentarios pretenden entrar en una especie de fijación de sueldos, me parece peligroso.

REDACCIÓN DE SESIONES

24

Finalmente, concuerdo con varios colegas en el sentido de que pocas veces tenemos la oportunidad de escuchar intervenciones tan coincidentes de un buen clima laboral.

El señor MONTES (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Carlos Recondo.

El señor RECONDO.- Señor Presidente, deseo saber la opinión de nuestros invitados respecto del proceso de fiscalización de la Dirección del Trabajo. ¿Cuál es su experiencia en relación con la frecuencia de fiscalizaciones por local? ¿Existe algún registro? ¿Cómo se da esa fiscalización? ¿Esos fiscalizadores llegan directamente a revisar algo puntual que tal vez obedece a una denuncia o lo hacen en forma más general? ¿Hablan directamente con los trabajadores o primero se dirigen a algún jefe o encargado para comenzar con esa labor?

¿Las fiscalizaciones posteriores a la ley de subcontrataciones tuvieron un delta de aumento específico en esa materia?

¿Perciben alguna actitud o sesgo en favor del trabajador o del sindicato por parte de los fiscalizadores? ¿O la consideran completamente neutra?

En resumen, me interesa conocer toda el proceso de fiscalización en terreno.

El señor MONTES (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Tucapel Jiménez.

El señor JIMÉNEZ.- Señor Presidente, conozco el buen clima laboral que hay en Jumbo, pero entiendo que se les crea un problema cuando compran otra cadena de supermercados, como ocurrió, por ejemplo, en el caso de la compra de supermercados Santa Isabel. Seguramente se debe a que vienen con otra política laboral y arrastran otros problemas. Entonces, quiero saber como ha cambiando esta situación, puesto que ya tienen cierta experiencia para enfrentar ese tipo de problemas. Pregunto lo anterior porque nos llegan muchas denuncias, sobre todo de los trabajadores de supermercados Santa Isabel.

Por último, ¿cuál es su opinión sobre la mediación de la Dirección del Trabajo? Según su opinión, ¿funciona o no esa mediación?

El señor MONTES (Presidente).- Tiene la palabra el señor Javier Madrid.

El señor MADRID.- Señor Presidente, voy a ser absolutamente transparente en el tema. De hecho, quiero contarles que hace muchos años trabajé en la Dirección del Trabajo.

El mayor problema que tenemos actualmente son los criterios de los fiscalizadores. Un problema a resolver por parte de la Dirección del Trabajo es poder establecer criterios de fiscalización.

REDACCIÓN DE SESIONES

25

Como tengo la oportunidad de cruzar la organización completa, percibo la diferencia en el enfoque de un problema en Copiapó y en Curicó. Repito: tenemos problemas respecto de los criterios de los fiscalizadores.

Creo que sufrimos un exceso de multas. Muchas fiscalizaciones que podrían ser fácilmente solucionables, terminan en multas de manera excesiva.

En el proceso de negociación colectiva que tuvimos en Easy, un dirigente sindical llegó acompañado con un inspector del trabajo, quien tuvo un celo excesivo, lo que pudo haber generado mayores problemas. Nuestra instrucción al respecto fue que entendamos la situación de la Dirección del Trabajo en estas situaciones de conflicto, que además está siendo cuestionada.

Esto es similar a lo que ocurre con Carabineros: como los molestan tanto y los cuestionan por todo, al final no hacen nada y no apalean a nadie. Algo similar ocurre con la Dirección del Trabajo, especialmente por el tema mediático. La Dirección del Trabajo hoy está en boca de todos. Entonces, al final, los fiscalizadores entran a las empresas con criterio un tanto abrupto y no como debería ocurrir.

Es complicado que en situaciones de conflicto los inspectores entren a fiscalizar acompañados de los dirigentes sindicales. Normalmente, eso produce un quiebre y una situación de conflicto en los locales.

En un contexto de 42 mil empleados, tenemos muchas fiscalizaciones, algunas razonables, otras no. Muchas de ellas están dentro de programas y otras se producen originadas en denuncias.

Cuando se produjo un problema con los bancos, nos fiscalizaron los bancos. Cuando entró en vigencia la ley subcontratación, nos fiscalizaron en relación con ese tema. Cuando se puso en el tapete el trabajo en período de Navidad, fiscalizaron los locales al interior de los mall.

En resumen, lo que cuestionamos es el exceso de las multas y también la diversidad de criterios y algunos descriterios de algunos fiscalizadores, aunque entendemos que buenos y malos.

Nosotros hacemos uso de la instancia que entrega la Dirección del Trabajo de usar la oficina mediadora. Lo hemos hecho en las negociaciones colectivas, en las instancias que corresponde, de acuerdo a los plazos, lo cual ha generado buenos resultados. El equipo de profesionales que tiene la oficina de mediación es muy bueno y realizan un excelente trabajo, fundamentalmente por su imparcialidad.

Con respecto al tema de Economax, lo que se busca es solucionar una serie de problemas que se vienen arrastrando, con la ayuda de la Dirección.

El señor MONTES (Presidente).- Agradezco su presencia, sus respuestas y la información entregada.

Consideramos importante entregar a Cencosud las referencias aquí expresadas.

REDACCIÓN DE SESIONES

26

En relación al sector, esta empresa tiene estándares superiores. Para ser franco, ojalá D&S lograra estos estándares.

Sin embargo, existe un conjunto de problemas específicos, como la tendencia a despedir personal con contrato *full time* para reemplazarlo por personal *part time* y *peak time*, lo cual afecta a muchos trabajadores, generándose una serie de denuncias. Esta tendencia ha significado un deterioro del nuevo contrato respecto del anterior, lo que en algunos casos terminó en huelga.

Creo que podríamos entregarle esa información, para que pudieran clarificarla, lo que nos permitiría formarnos una opinión tomando en consideración los dos puntos de vista.

En una economía en la que éste es uno de los sectores más dinámicos, nos interesa el tema no sólo por lo que ocurre con los trabajadores de tal o cual lugar, sino también por la tendencia, que puede influir en el conjunto de la economía.

Por eso, si tienen algún estudio sobre la industria de los supermercados, nacional o internacional, que crean que aporte a iluminar la materia, agradecería que lo hicieran llegar. Hemos tenido acceso a algunos de los estudios que hay -sobre todo, respecto de Wal Mart- en algunos países, porque la situación es muy parecida a la que está ocurriendo con ustedes acá. Seguramente, ustedes tienen otro conocimiento o, a lo mejor, han encargado algún estudio. Me refiero especialmente a la dimensión económica, porque ésta es clave para entender lo que está pasando en la dimensión laboral. No es lo mismo una industria que va de caída que una que va para arriba y está marcando al resto de la economía.

El diputado Salaberry se retiró, pero mi intención era contestarle en esos términos, porque no son separables ambas cosas; están absolutamente ligadas.

¿Todas las sociedades anónimas de ustedes son abiertas?

El señor MADRID.- Lo desconozco.

El señor MONTES (Presidente).- La Comisión también hará un estudio de los balances. Como usted sabe, no tenemos acceso a balances de las sociedades cerradas; entonces, si es posible, sería importante contar con los balances de las sociedades anónimas cerradas, si hubiese alguna. Si nos pudiera informar sobre este punto, también se lo agradecería.

Si una Comisión de la Cámara de Diputados ve este tema y observa que de las utilidades totales las remuneraciones representan un porcentaje cada vez menor, nos preguntamos: ¿qué está ocurriendo? O sea, aquí hay un potencial de conflicto que, por ejemplo, ahora se expresó en el sector forestal, por lo que hay que interpretarlo en el fondo. Esta problemática se va a empezar a dar, especialmente en los sectores de la economía más dinámicos.

Si les pidiéramos copias de los contratos y de los convenios colectivos, ¿sería posible que los facilitaran?

El señor MADRID.- Sí.

REDACCIÓN DE SESIONES

27

El señor MONTES (Presidente).- Agradecemos a nuestros invitados su presencia y su aporte.

Por haber cumplido con su objeto, se levanta la sesión.

-Se levantó la sesión a las 12.33 horas.

**CLAUDIO GUZMÁN AHUMADA,
Redactor,
Jefe de Taquígrafos de Comisiones.**