

**COMISIÓN INVESTIGADORA DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO, EN LA  
FISCALIZACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN LABORAL EN EL  
RUBRO DE LOS SUPERMERCADOS**

Sesión 18ª, celebrada en miércoles 5 de septiembre de 2007,  
de 10.08 a 12.40 horas.

**VERSIÓN TAQUIGRÁFICA**

Preside el diputado señor Carlos Montes.

Asisten los diputados señores Sergio Aguiló, René Alinco, Mario Bertolino, Roberto Delmastro, Julio Dittborn, Tucapel Jiménez, Patricio Melero, Carlos Recondo, Eduardo Saffirio, Felipe Salaberry, Patricio Vallespín y Alfonso Vargas.

Además, concurren la señora Patricia Silva, Directora del Trabajo, y los señores Juan Alberto Rojas Barranti y Nelson Muñoz Torres, jefes de los departamentos Técnico Tributario y de Operación IVA del Servicio de Impuestos Internos, y los señores Enrique Ostalé Cambiaso, gerente general corporativo de D&S, y Silvio Rostagno, gerente corporativo de operaciones de D&S.

**TEXTO DEL DEBATE**

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

El señor Secretario accidental dará lectura a la Cuenta.

-El señor REBOLLEDO (Secretario accidental) da lectura a la Cuenta.

El señor MONTES (Presidente).- Vamos a tener que suspender la sesión para concurrir a la Sala por motivos de quórum.

Quiero entregar una propuesta de conclusiones a los miembros de la Comisión elaborada por algunos parlamentarios. Es sólo un borrador, pero como la próxima semana las vamos a discutir, quiero que lo revisen.

El señor MELERO.- ¿Se puede saber quiénes son esos parlamentarios?

El señor MONTES (Presidente).- Son de la Concertación, señor diputado.

En nombre de la Comisión, quiero agradecer la presencia de don Enrique Ostalé, gerente general de D&S. Es importante que nos acompañe a fin de que pueda dar su visión de lo que hasta ahora ha sido nuestra reflexión. Hemos insistido en que era conveniente su presencia en esta Comisión. Sólo agregar que lamento que esté tan lesionado para esta ocasión.

Tiene la palabra don Enrique Ostalé.

El señor OSTALÉ.- Señor Presidente, agradezco la invitación y la posibilidad de mostrar a la Comisión lo que sentimos.

En esta oportunidad me acompaña don Silvio Rostagno, gerente de operaciones corporativas de D&S. Él tiene la responsabilidad de las áreas de recursos humanos de todas las empresas que pertenecen a D&S, incluyendo al negocio financiero que está organizado a través de una sociedad que se llama Presto y al negocio inmobiliario, organizado a través de una sociedad llamada Saitec S.A.

La idea es hacer una presentación -vamos a dejar copia- para que se formen una visión acerca de lo que es D&S.

Como probablemente ustedes saben, el negocio principal de D&S son los supermercados y opera a través de las marcas Líder y Ekono. Líder es la que tiene mayor presencia con 108 locales de Arica a Punta Arenas. Ekono tiene una pequeña presencia en la ciudad de Santiago con locales pequeños. Es un emprendimiento que nace recientemente y que cuenta con 20 locales.

Nuestro modelo de negocios está enfocado a ofrecer precios bajos. Ese ha sido nuestro leitmotiv desde hace ya bastantes años.

Justo después de la crisis de principios de la década del 80 se abre un espacio importante para los formatos de supermercados que ofrecen precios bajos. Hasta ese minuto teníamos Almac, con un formato de supermercado tradicional que nació en 1957. O sea, nuestra compañía ya tiene 50 años.

En 1984 nace el formato Ekono, en su primera versión. Antes de eso habían aparecido otros formatos, como Marmentini Letelier, que se enfocaban en precios bajos. Había mucha sensibilidad de precios y los supermercados empiezan a abrirse en sectores de ingresos medios y medio bajo.

Obviamente ese modelo de negocio no es a costa de las remuneraciones y beneficios de nuestros trabajadores.

Acá se puede ver el impacto que han tenido los supermercados en términos de los índices de precios reales o IPC -en la imagen se aprecia el comportamiento de los últimos años- y cómo los supermercados han sido actores relevantes en dar acceso a la población a precios bastante más bajos en muchos productos alimenticios. Estos son datos de la encuesta INE sobre el IPC.

En el mismo período es muy distinto a lo que uno ve, por ejemplo, en servicios públicos, médicos o de educación, que tienen un comportamiento totalmente diferente, debido, fundamentalmente, a la intensidad competitiva y al acceso que ha dado toda la industria de supermercados a millones de consumidores, y al gran comercio.

Nuestra realidad laboral, obviamente, significa que nosotros como empresa, hemos sido un actor relevante en la generación de nuevos empleos. De hecho, desde 2000 a la fecha, la población de trabajo ha aumentado en 300 por ciento, es decir, tenemos casi 34 mil trabajadores en contrato directo. Todos son empleos dignos, de alta calidad y, además, en sectores vulnerables, esto es, mujeres y jóvenes menores de 20 años.

Por lo tanto, la organización D&S ha agregado fuentes de empleo de buena calidad y, en consecuencia, sustituido los de menor calidad, debido fundamentalmente a que hablamos de personas sin calificación y que en su gran mayoría sólo pudieron terminar sus estudios escolares. Algunos ni siquiera han terminado sus estudios, pudiéndolo hacer mientras trabajan en la compañía. Todos los años tenemos personas que se gradúan.

Ahora, de los 34 mil trabajadores, el 80 por ciento de la masa laboral de D&S son mujeres y/o jóvenes menores de 30 años sin calificación. Todos sabemos que son los sectores en los cuales se dan los mayores niveles de desempleo. El 52 por ciento del total son mujeres, es decir, sólo el 48 por ciento son hombres, pero el 55 por ciento del total, desde un punto de vista etario, son menores de 30 años.

Es importante que nos detengamos en este porcentaje -80 por ciento-, porque no sólo son mujeres y jóvenes, sino, además, no son calificados. Es decir, son personas sin estudios técnicos que no tuvieron acceso a la educación superior, sea técnica o universitaria, y que ahora sí pueden acceder a niveles de capacitación o de aprendices de un oficio.

Otro tema importante es que el 18 por ciento de los trabajadores de D&S representan el único ingreso familiar. El 35 por ciento son el principal ingreso, pero casi el 50 por ciento son el segundo o tercero. Por eso es tan relevante el empleo en esos sectores.

Todos hemos escuchado la discusión sobre el tema de la equidad, y ahí aparece lo relevante que es que los hogares puedan acceder a un segundo y tercer ingreso, como alternativas para mejorar sus niveles de ingreso y superar su situación de pobreza.

Esto también es importante porque evidencia la importancia de que la mujer tenga acceso al trabajo, porque son las que tienen mayor posibilidad de aportar ese segundo ingreso. Sabemos que los porcentajes de trabajo de mujeres en Chile todavía son bajos, pero se puede observar que el comercio y D&S son actores tremendamente relevantes en dar acceso al empleo.

Más adelante veremos que éste no es un acceso a cualquier trabajo, sino a un trabajo digno, con buenos niveles de ingreso y además con potenciales de crecimiento y desarrollo profesional para estas personas.

El 57 por ciento de nuestros trabajadores tienen jornada completa o full time de 45 horas. El 24 por ciento tiene jornadas de 30 horas semanales. Principalmente, son mujeres quienes están en jornada parcial, que buscan trabajar, pero que muchas veces tienen que atender su hogar, por lo que la alternativa de trabajar un horario de 30 horas les es muy conveniente.

El 19 por ciento de los trabajadores tiene jornadas de fin de semana, principalmente jóvenes estudiantes.

Ahora bien, para análisis y comparación de remuneraciones, obviamente, se debe considerar la jornada de 45 horas. Lo digo porque muchas veces aparecen comentarios que dicen que hay personas que ganan 100 mil pesos. Por supuesto que las hay, pero son personas que trabajan sólo los fines de semana, o que ganan 140 mil pesos y trabajan 30 horas. Pero si vemos el equivalente a una jornada completa, estamos hablando de sueldos que están por sobre los 213 mil pesos.

Normalmente, se habla de cifras, de porcentajes y de gente -34 mil personas-, pero estamos hablando de personas que tienen una cara, un nombre y una situación. Por ejemplo, hace pocas semanas estuve en la inauguración de la Feria Propyme, Octava Región, Concepción, y visité el local de Chillán, que se abrió recién hace dos meses. Conversé con los empleados, pregunté cómo estaban las cosas y cómo funcionaba todo. Y María Luisa, una reponedora que trabaja en el área de artículos de hogar, me dijo: "Yo estoy feliz". Y le pregunté por qué si recién llevaba dos meses el local y tenían bastante trabajo. Me contestó: "Estoy feliz porque llevo muchos años trabajando en Chillán y nunca había tenido un empleador, como el que tengo hoy, con los beneficios que tenemos y con el trato que se me da". Ésa es la situación de una mujer joven de alrededor de 32 años. Otra persona, también reponedora, de 52 años, María Francisca, ganó el premio en el local de Concepción como "La mejor empleada del año". También conversando con ella -los mejores empleados del año asisten a un seminario anual que hacemos en los Baños del Corazón-, me dijo: "Estoy tremendamente agradecida de esta oportunidad de trabajar. Tengo 52 años, no estudié nada, apenas terminé el colegio y me tuve que dedicar de criar a mis hijos. Nunca tuve la oportunidad de trabajar por la situación que me tocó vivir. Pero mis hijos crecieron, hoy tienen 20 años y no están en la casa o están generando un ingreso, y quise trabajar, porque a los 52 años podía hacerlo perfectamente. Se me dio la oportunidad de trabajar acá, y recibo un ingreso".

Esa oportunidad la tienen pocas mujeres. Estamos hablando de una mujer que, obviamente, no había trabajado prácticamente nunca antes, por lo menos en un trabajo de ese tipo. Es otra situación muy típica que se da también con las mujeres que trabajan en D&S.

Estamos hablando de casi 34 mil trabajadores en toda la organización, no todos trabajan en Líder, sino que hay más de dos mil personas que trabajan en servicios financieros Presto y un porcentaje importante en todos los centros comerciales que también pertenecen a una sola sociedad.

1.800 trabajadores ascienden anualmente; 2.800 actúan en cargos de jefaturas, jefes de sección o hacia arriba. Además, todos los trabajadores son capacitados dos veces al año. Tenemos veinticinco beneficios otorgados para los trabajadores. Uno de los más importantes es la alimentación gratuita a todos nuestros trabajadores, desayuno, almuerzo, onces o comida, dependiendo de los turnos, con cargo absoluto a la compañía. Leí que alguien dijo que le dábamos, a veces, la comida cruda. La verdad es que intentamos dar una comida muy balanceada y que, normalmente, se compone de entrada, plato de fondo, postre, pan y jugo, en lo que respecta a las comidas principales.

Además, gastamos miles de millones en seguros de salud complementarios para cubrir lo que no cubre Fonasa o las Isapres. Por ejemplo,

nuestros trabajadores pueden acceder a tener sus guaguas en el Hospital Clínico de la Universidad Católica, para quienes trabajan en Santiago. También hay becas escolares, bonos.

En total, D&S, en 2006, en todos estos beneficios, excluyendo gratificaciones y bonos de locomoción, gastó 17 mil 450 millones de pesos. Esta compensación eleva el ingreso a las personas, porque son beneficios adicionales que reciben en promedio todos nuestros trabajadores.

Los 1.800 ascensos a que hice mención se deben a que hay más de 150 ascensos por mes.

Asimismo, tenemos la mejor la inserción laboral para discapacitados. Fuimos reconocidos el año pasado por Great Place to Work como la mejor empresa en incorporar en incorporar discapacitados.

Tenemos una política para incorporar personas discapacitadas o con síndrome de down. En 2006 invertimos 1.191 millones en capacitación, lo que corresponde a un 25 por ciento más de la franquicia Sence. Es decir, no sólo ocupamos todas las franquicias sino que además excesos. Tenemos como objetivo llegar a ser la mejor empresa para trabajar en Chile, sabemos que es ambicioso, ya que el 80 por ciento de nuestros trabajadores –como dije denantes- no está calificado, en el sentido de que no estamos hablando de profesionales. El porcentaje de profesionales en esta compañía es muy pequeño dentro del total de trabajadores.

Respecto de la comunidad, colaboramos con la educación y la superación de la pobreza en el entorno de nuestros más de cien locales a lo largo y ancho del país.

¿Cómo lo hacemos? En el caso del trabajo de la comunidad, cada Líder, cada supermercado, cada empresa Líder tiene un Codeco -consejo de desarrollo comunal-, en el que se desarrollan proyectos con el concepto uno más uno con la comunidad. Participa directamente la comunidad y por cada peso que ella aporte a un proyecto específico de interés de la comunidad, se aporta un peso adicional. Esos proyectos los decide el mismo Codeco, el mismo consejo.

De hecho, fuimos premiados con el premio al “Buen Ciudadano” otorgado en 2006 por la Cámara de Comercio de Estados Unidos, junto a la señora Luisa Durán, justamente por este proyecto.

Participamos también con el proyecto en el programa “Por un Chile Líder Educamos”. Educamos a más de 30 mil preescolares y escolares de 118 colegios, los que aprenden contenidos de vida saludable como parte de su currículum anual. Ahí, como empresa, formamos parte del programa Nutrirse, que impulsa el Ministerio de Salud.

En general, D&S es una compañía expuesta a los medios y a los reguladores, tales como Sernac, Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Valores y Seguros, Fiscalía Nacional Económica, Dirección del Trabajo, ONG, centros de estudio, pares de la industria, asociaciones gremiales.

Estamos listados en Nueva York y, por lo tanto, somos regulados también por la Superintendencia de Valores de Estados Unidos y estamos listados en la Bolsa de Madrid.

Ningún indicador específico de esas fuentes es negativo para D&S. Mayoritariamente son indicadores positivos y la información disponible muestra consistentemente a D&S como a una de las mejores cadenas de supermercados en materia laboral.

En 2007 fuimos reconocidos por la Fundación Prohumana, por segundo año consecutivo. Es una fundación independiente -que lidera Soledad Teixidó-, que cuenta con la participación, dentro de su directorio, del ministro Ferreiro. Prohumana busca destacar a aquellas empresas en el ámbito de la responsabilidad empresarial y uno de los factores que mide y que más peso tiene es el clima laboral interno.

Al señor Presidente le facilité el estudio de Prohumana de 2007, donde está el detalle de las preguntas y, como podrá haber visto, señor Presidente, hay mucho detalle, incluso hay preguntas relacionadas con temas sindicales. Respecto de los temas laborales también hay muchas preguntas, y ésta es una encuesta independiente, realizada por ellos, donde nosotros no tenemos ninguna injerencia.

El Estudio de Mori –una encuestadora-, en 2007, destacó a Líder como la empresa privada con mayor responsabilidad social, por sobre Codelco. El año anterior había sido destacada Codelco.

Amcham es quien otorga el premio al Buen Ciudadano, en ese entonces, con el apoyo de la ex Primera Dama, doña Luisa Durán.

Incluso en 2006 -esto es un poco lo paradójico-, la Fundación Prohumana destacó a D&S dentro de las cinco empresas mejor evaluadas, como a una empresa que prohíbe prácticas antisindicales. Éstas fueron encuestas independientes de 500 colaboradores y ése es un dato independiente que, si quieren, pueden consultar a Prohumana, ya que no tenemos ninguna relación con ella. Nos exponemos y participamos de esto porque justamente queremos que entidades, con el prestigio y la metodología de este tipo de fundaciones, vengan y nos midan. No nos quedamos sólo con la visión interna, sino que también tenemos una visión externa.

Además, nos sometemos al escrutinio y a la evaluación de una organización que se llama Great Place To Work, que está en más de 60 países. Es una organización de reconocido prestigio, que mide el clima laboral interno y que se dedica exclusivamente a medir. D&S nuevamente ha sido reconocida como una de las 35 mejores para trabajar en Chile. Ésta es una encuesta de más de 25 mil trabajadores nuestros. Somos la única empresa retail que queda dentro de las 35 mejores y la única, por lejos, que tiene 34 mil trabajadores, con 24 mil encuestados. Normalmente, las otras empresas que ganan estos premios son grupos profesionales y bastante más pequeños.

Insisto, se encuesta a personas sin calificación. Son encuestas anónimas que llenan las personas cuando quieren, sin nombre ni apellido, y se depositan en buzones.

El 2006 estuvimos dentro de las 35 primeras empresas y esta noche se premiarán otras 35 nuevas. Nuevamente, nos comunicaron que D&S, principalmente Líder, está dentro de las 35 mejores empresas para trabajar en Chile. ¿Qué se mide aquí? Respeto, credibilidad, camaradería, orgullo e imparcialidad. Ahí, ustedes pueden ver el nivel de las preguntas y lo que se mide.

La empresa cumple con todos los aspectos que establece la legislación laboral.

El señor MONTES (Presidente).- Disculpe, pero voy a tener que suspender la sesión por algunos minutos, porque nos están llamando a votar a la Sala.

Se suspende la sesión.

)------(

-Transcurrido el tiempo de suspensión.

El señor MONTES (Presidente).- Se reanuda la sesión.

Tiene la palabra el señor Ostalé.

El señor OSTALÉ.- Como decía, señor Presidente, la organización D&S respeta todas las leyes laborales y vigentes, tanto en horario de trabajo, como vacaciones, feriados y obligaciones previsionales. Es una empresa que no tiene deuda previsional con ninguno de sus trabajadores; tiene contrato formal de trabajo y protección a la maternidad. No olvidemos que más del 50 por ciento de las personas que trabajan son mujeres y un porcentaje muy alto de ellas son jóvenes, por lo tanto, acceden a todos los beneficios que la ley les otorga en su período de maternidad. Además, durante el 2006, tuvimos más de 1.500 visitas de la Inspección del Trabajo y sólo el 2 por ciento de ellas terminó con una multa –normalmente por cosas bastantes menores-. Cabe señalar que, dado el volumen de trabajadores que tiene esta empresa, el nivel de multas ha sido muy ínfimo.

Por otra parte, siempre estamos preocupados del resto del sector; incluso, dentro del mismo comercio. Esto demuestra -y aquí está la directora del Trabajo que puede dar fe de que ésta es una institución que funciona y que debe velar por el cumplimiento de las leyes laborales, dada la cantidad de trabajadores que tiene D&S- que esta empresa cumple, ha cumplido y seguirá cumpliendo con las leyes laborales.

En la Dirección del Trabajo acaba de aparecer un listado de empresas condenadas por prácticas antisindicales. En el primer semestre de 2007, hubo 31 empresas y no aparece Líder ni otra filial de D&S. Esta información ya se encuentra disponible.

Trabajamos con miles de proveedores -tenemos más de dos mil- y la gran mayoría son Pymes. Por ejemplo, el caso de doña Felicita Moreno, de Chépica, Sexta Región, quien cultiva y elabora maní. Ella es proveedora y se ha beneficiado de la política Propyme de D&S.

Recientemente, a fines del año pasado, D&S, en conjunto con la Fiscalía Nacional Económica, llegó a un avenimiento respecto del trato a los proveedores Pyme –tenía que ver con el tema de la concentración-. En ese avenimiento se desarrolló un esquema de autorregulación con los proveedores y con todo lo que tiene que ver con los deberes y derechos de las partes. Además, se definió un esquema de beneficio a las Pymes y D&S, que fue una de las primeras empresas en implementarlo –no conozco de otras-, en el sentido de que a todas las empresas se les paga a 30 días. La definición para este caso -del beneficio a las Pymes- es la misma que tiene el Ministerio de Economía: sólo para aquellas empresas que venden hasta 100 mil UF al año. Por lo tanto, para acceder a este beneficio, el proveedor tendrá que mostrar el IVA de los últimos 12 meses y demostrar que no vende más de 100 mil UF anuales. Además, tenemos ferias y concursos Pymes, estamos desarrollando lo que denominamos ferias Propymes: en la Sexta, Octava, Novena y Décima Regiones, y próximamente en la Quinta Región. Son ferias orientadas a proveedores regionales que, probablemente, estén uno poco más lejos de las fuentes de acceso. Tienen la posibilidad de mostrar sus productos, incluso, de comercializarlos sin costo, por cuanto en cada región trabajamos con instituciones, como Corfo y aquellas ligadas a las gobernaciones y municipalidades. Los consumidores que los visitan, premian a quienes creen son los mejores. Éstos, además de recibir premios en dinero, tienen la posibilidad de comercializar sus productos en los supermercados Líder en condiciones preferenciales, por ejemplo, que el primer año excedan un plazo de pago de diez días, además del apoyo en los temas de calidad y capacidad de producción, de manera que vayan creciendo de a poco, esto es, que al principio ingresen a ciertas tiendas y supermercados en la medida de sus capacidades.

El reconocimiento de Líder no es casual. Su responsabilidad social y empresarial es parte de su estrategia; está fuertemente ligado a su modelo de negocio y agrega valor social tanto como empresarial.

Las tres razones, desde el punto de vista de los clientes, son los buenos precios, buenos productos y buenos servicios.

La principal razón por la cual los clientes eligen a Líder como una empresa socialmente responsable es por los bajos precios, por el acceso que da a las personas a productos de calidad a bajos precios.

También tenemos un compromiso fuerte con la comunidad. Les mostramos nuestros proyectos; trabajamos con los Codecos Líder y focalizamos fuertemente los aspectos nutricionales en los niños. Asimismo, a través de las mediciones internas o como empresa externa, reconocidos por Great Place to Work dentro las 35 mejores empresas, o por la Fundación Prohumana, hemos demostrado que D&S se destaca como un buen empleador.

La frase dice: ¿Una situación idílica? Esto, en razón de que en una exposición de nuestro gerente de Recursos Humanos quedó establecido que la sensación que se presentaba aquí era de “una situación idílica”. Nosotros creemos que es una sensación muy real.

Ésta es nuestra realidad: 108 supermercados. Un supermercado Líder vende, en promedio, 25 millones de dólares anuales, tiene una planta por sobre los 300 trabajadores o más y cada uno de ellos está dentro del 2 por ciento de las empresas más grandes del país. Tenemos 33.900 trabajadores.

Respecto de un problema con la tarjeta Presto, el Sernac detectó un error en unos contratos antiguos, pero D&S procedió a devolver 1.250 millones de pesos por comisiones que se había cobrado equivocadamente a un grupo de personas que tenían contratos antiguos.

Hablando de errores, de acuerdo con la regla "80-20" del retail, aplicada al clima laboral, es imposible que el ciento por ciento de los trabajadores esté contento. Un buen clima laboral se logra si el 80 por ciento de la gente está contenta, pero siempre habrá un 20 por ciento que no lo estará, por distintas razones. No se puede tener contento a todo el mundo, obviamente tenemos personas que no necesariamente están así. De manera que los errores que hemos cometido han dado origen a algunos mitos.

A continuación, me referiré sólo a algunos de ellos.

Primero, según se señala en el borrador de informe al que gentilmente nos permitió acceder el Presidente de la Comisión para hacer nuestras observaciones, D&S es un clon de Wal-Mart. En ese sentido, D&S tiene una estrategia de negocio muy distinta a Wal-Mart, la cual viene de negocios en el área de alimentos, al igual que la nuestra. Además, ambas empresas tienen distintas productividades. Wal-Mart paga el salario mínimo, pero el salario mínimo de D&S es 67 por ciento mayor que el sueldo mínimo fijado en Chile, tomando en cuenta que la rentabilidad de Wal-Mart es el doble que la nuestra. No tenemos ninguna relación por historia, ni por legislación ni por otra cosa con Wal-Mart. Basta mirar ambos negocios para darse cuenta de que son muy distintos.

Otro mito es que D&S tiene a muchas personas subcontratadas y pocas contratadas. De hecho, de los 33.900 trabajadores contratados directamente, aproximadamente 1.500 están subcontratados principalmente para el tema de seguridad y aseo en áreas que no corresponden. Incluso, teníamos algunas áreas grises con la Dirección del Trabajo respecto de los reponedores, como es el caso de los cecineros. Sin embargo, eso se solucionó y se determinó la contratación directa en la planta de todas las personas que trabajaban atendiendo público en esa área y que actuaban como reponedores de empresas de cecinas.

Desde el punto de vista de la subcontratación, hay algunos temas sobre higiene y seguridad pendientes respecto de terceros que trabajan en la empresa. Pero no deberíamos tener mayores problemas en términos de la aplicación. Nunca ha sido política de D&S utilizar masivamente la modalidad de subcontratación. De hecho, jamás hemos tenido cajeras subcontratadas o personal subcontratado que trabaje directamente en esa operación, por lo menos a través de la historia que conozco. En mi caso, trabajo en D&S hace más de diecisiete años y nunca ha ocurrido esa situación.

Otro mito es que D&S no tiene sindicatos y ejerce prácticas antisindicales; sin embargo, posee 57 sindicatos. Hoy, el nivel de sindicalización es de 7 por ciento y va creciendo fuertemente; de hecho, hace menos de un año ese porcentaje era de 4 por ciento. Es decir, casi se ha duplicado el porcentaje de personas sindicalizadas.

En cuanto a las prácticas antisindicales, hay supermercados que tienen nueve sindicatos y otros que no tienen, entre grandes y pequeños. Eso depende de la realidad y de si los trabajadores quieren organizarse libremente. De manera que

D&S no ejerce medidas antisindicales de ninguna especie, pues no es práctica de la compañía ni antes ni ahora.

Respecto de las negociaciones colectivas, hemos tenido algunos conflictos recientes, como ocurrió a fines del año pasado en el Área de Distribución, en cuya empresa trabajan más de mil personas y su sindicato reúne a seiscientos. Hoy prácticamente tiene un solo sindicato. El año pasado tuvimos una mala negociación, lo que produjo una huelga que duró algunos días. Finalmente, se solucionó y hoy existe una muy buena armonía con ese sindicato y en toda la implementación de los acuerdos fijados en el contrato colectivo. En este momento, tenemos cuatro negociaciones colectivas, cada una con los respectivos sindicatos de distintas tiendas.

Otro mito es que D&S opera con cientos de razones sociales para impedir la formación de sindicatos. Hay motivos históricos, de foco en el cliente, de productividad, y de administración laboral cercana para la multiplicidad de razones sociales.

Se dice que D&S tiene 180 ó 200 Ruts. He leído declaraciones que dicen que en una tienda podríamos tener dos o tres. Eso es absolutamente falso. Cada empresa opera con un solo RUT y si hay más es porque hay sociedades inmobiliarias que no contratan a nadie, y que pueden ser un RUT independiente.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Cuántos Ruts tienen?

El señor OSTALÉ.- No tengo idea, pero sí les puedo decir que no hay ninguna tienda, ningún supermercado, ninguna empresa que tenga más de un RUT. Por el contrario, algunos locales como los de Talca o Linares o empresas como Presto operan con un solo RUT.

Por lo tanto, no hay dos o tres RUT en un local o personas contratadas con uno u otro RUT. Eso no existe. Todas las personas que trabajan en esa empresa lo hacen bajo un mismo empleador. No hay dos o tres empleadores.

La forma de organización, que se inscribe plenamente en el marco legal vigente, no es un resquicio legal, no es una elusión. Su génesis no fue antisindical, es una opción legítima y no ha ido en desmedro de los trabajadores.

Por otra parte, quiero llamar la atención sobre un aspecto. Almac existe hace 50 años, D&S como tal hace 30. El tipo de organización industrial que tenemos fue con la que partió D&S hace 30 años. No teníamos cien locales ayer, sino que se han logrado durante una historia de muchos años de trabajo. Desde que se recuperaron las libertades sindicales siempre tuvimos la misma organización industrial, no es que D&S haya cambiado. Por eso, nos llama la atención que hoy se pregunte qué pasaba hace 5 ó 10 años, en circunstancias de que era exactamente la misma organización industrial. No es que D&S la haya cambiado.

La cadena se desarrolló y creció en una estructura de operaciones legalmente separadas.

También hay razones históricas. Antes los sistemas computacionales no permitían tener contabilidad multiempresa, por lo que se debía llevar la contabilidad de cada supermercado por separado. Se trata de empresas que venden más de 25 millones de dólares cada una. Reitero: hace 20 ó 30 años no había sistemas

computacionales que permitiesen llevar la contabilidad multiempresa, pero hoy sí existen. Por lo tanto, se debió crear una contabilidad separada en cada uno para contar con esa información. En esa época, también había abastecimiento directo.

Fusionar las entidades produciría un problema operacional y legal de proporciones. Buscamos emular las ventajas del sistema franquiciado. ¿Por qué es tan importante? Cuando uno está en un negocio de servicios donde la atención al cliente es muy importante y cuando además se trata de una operación muy descentralizada, que depende prácticamente en un ciento por ciento de las personas -esto no es un servicio de máquinas, sino intensivo en personas- es importante que su administración tenga las herramientas y esté muy cercana a administrar a este equipo de trabajadores en pos de ese foco.

Creemos que uno de los factores claves del éxito en este tipo de organizaciones ligadas al comercio -esta situación se da en todo el comercio y por eso se explica que, en general, se organice de una manera similar- es la necesidad de estar cerca del cliente.

En el tema de la organización industrial se tiende a tener focos distintos sobre qué significa esto respecto del bienestar y los beneficios de los trabajadores. Cuando uno mira objetivamente las diferentes alternativas existentes, concluye que la que nosotros hemos adoptado no ha ido en desmedro de los intereses y beneficios de nuestros trabajadores. Al contrario, D&S puede demostrar que, dentro de su industria, es una de las empresas que entrega mejores beneficios y condiciones de trabajo a su personal. Incluso es muy probable que estemos entre las que pagan mejores sueldos.

Creemos que la gente está contenta trabajando en nuestra empresa, lo cual demuestra que este tipo de organización industrial no va necesariamente en contra de los derechos y beneficios de los trabajadores.

Lo que a nosotros nos corresponde es tratar de equilibrar los diversos intereses que hay en el negocio, que a la empresa le vaya bien y que estemos cerca del cliente. Administramos una unidad de negocios que vende 25 millones de dólares o más y debemos ser capaces de compatibilizar los intereses de la empresa con los de los trabajadores y con los de los accionistas, que buscan rentabilidad en sus inversiones.

En consecuencia, creemos que hemos adoptado un modelo absolutamente válido que se enmarca dentro de la legalidad vigente.

Es cierto que en algún momento establecimos franquicias independientes, como en La Serena y Temuco, pero no nos fue muy bien. No fuimos exitosos con ese modelo.

Ahora bien, desde el punto de vista de la transparencia comercial y operacional, cada local es una unidad económica con características comerciales y operacionales propias y con costos y márgenes diferentes. Ello hace que sea eficiente identificar y aislar esas características, manteniéndolas jurídicamente separadas. Si las operaciones se condujeran bajo un mismo RUT, esas diferencias se esconderían y se producirían subsidios que no permitirían conocer el costo de comercialización y de operación de cada local.

En cuanto al control de gestión, como les dije, este sistema organizacional facilita el monitoreo, reduce los costos de agencia y permite la acción eficaz y eficiente de la matriz. Si existiese una sola persona jurídica, ¿cómo debería procederse para que cada gerente de local tuviera facultades legales para administrar?

Hay también un tema de contingencias. Acuérdense que trabajamos con alimentos, así es que a veces se pueden producir contingencias que no es conveniente que se extiendan al resto de la cadena. Podrían realizarse actuaciones irresponsables tendientes a afectar a toda la cadena. Ello es potencialmente más peligroso cuando se trata de la comercialización de alimentos para el consumo.

Ésa es otra razón para preferir este modelo, aunque ello no significa que pretendamos evadir las responsabilidades legales que tenemos por el rubro en el que estamos. Como dice la presentación, esto en ningún caso ha llevado a que D&S eluda sus responsabilidades ante las contingencias, sino que es una medida defensiva.

D&S no es el único retailer que ha adoptado esta organización descentralizada en su cadena de supermercados. Creemos que, en general, es el tipo de organización que más se da en la industria.

Nos parece importante destacar que el efecto que ha producido este modelo organizacional es de crecimiento. Como les dije, en los últimos siete años hemos crecido 300 por ciento en términos del número de personas que trabaja para D&S. Les decía que en 2000 contábamos con alrededor de 11.000 trabajadores y que hoy tenemos casi 34.000, con una calidad de empleo igual o mejor al de las empresas más centralizadas.

Insisto en que tenemos la más absoluta convicción de que esto para nada ha ido en perjuicio de los derechos y beneficios de nuestros trabajadores.

D&S no habría podido crecer de la forma en que lo ha hecho y dar empleo a 34.000 personas bajo un esquema de organización centralizada.

En esta materia deben tener presente que los trabajadores son muy importantes para las empresas de la industria de los servicios, pues el contacto de los clientes con el supermercado ocurre a través del personal que los atiende, así es que debemos tener a nuestros trabajadores contentos, a gusto, trabajando en un ambiente laboral razonablemente bueno. De lo contrario, sería muy difícil dar un buen servicio. Diría que es prácticamente imposible. Es una condición inherente al negocio, por el rubro en el que nos desenvolvemos, pues estamos hablando de comercio minorista. No ocurre lo mismo en otras industrias, como la del cobre.

Quiero traer a colación el caso del alcalde de la ilustre municipalidad de Coronel, comuna donde abrimos un local hace unas semanas.

Cuando nos establecemos en una comuna, normalmente trabajamos con la Omil -Oficina Municipal de Inserción Laboral- respectiva. En este caso, aproximadamente el 80 por ciento de las personas que contratamos son de Coronel. Incluso el gerente de la tienda es de esa ciudad. Sólo el 20 por ciento restante vive en comunas aledañas.

Traigo a colación este caso porque recuerdo que el alcalde de la comuna, don René Carvajal, fue muy honesto con nosotros y me dijo: "Mire, cuando supe que venía Líder, la verdad es que mi percepción fue bastante negativa."

Eso se debía a la visión que tenía de nuestra empresa. Le dije que no sabía si esto iba a ser bueno para la comunidad. Pero hoy, cuando el supermercado ya está funcionando y veo cómo se ha integrado con la comuna y el trabajo que están haciendo, créame que mi visión es absolutamente distinta.

Estoy consciente del beneficio que ha significado para la comunidad de Coronel el hecho de tener acceso a comprar acá. Pensemos que antes la mayoría de sus habitantes, para tener acceso a supermercados como éste, debía ir a Concepción, porque la oferta que tenían en Coronel era mucho más pobre. Era otra cadena regional que obviamente no ofrecía todo. Probablemente, hoy ya lo está ofreciendo, porque las cadenas regionales se van poniendo al día.

Mito 5: D&S paga bajos salarios.

Se ha escuchado que D&S paga bajos salarios, pero quiero decirles que el sueldo mínimo en jornada completa es de 213 mil pesos brutos, 67 por ciento mayor. Es decir, todas las personas que entran a trabajar, independiente de la edad y sexo, su ingreso base es ése.

El sueldo promedio de los trabajadores de menor calificación es de 250 mil pesos brutos. Esto sin considerar ningún beneficio, con excepción de la gratificación legal y el bono de movilización.

El sueldo promedio de las cajeras es de 263 mil pesos; el 60 por ciento de ellas recibe más de 240 mil pesos mensuales. Quiero aclarar que no hay nadie que gane menos del mínimo como sueldo base. Además, las cajeras participan de la productividad. Por ejemplo, en el mes de julio una cajera ganó 484 mil pesos, puede tener un sueldo base de 160 ó 213 mil pesos y llegar a ganar 484 mil pesos, porque obtiene un porcentaje de lo que marca.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Tienen sueldo base inferior al mínimo?

El señor OSTALÉ.- No. De hecho, es de 213 mil pesos. No hay ningún sueldo base inferior al mínimo. En nuestro caso, las únicas que participan de la comisión son las cajeras, que ganan un porcentaje de lo que marcan. Pero todas parten de 213 mil pesos. Ahora, ¿por qué tienen un sueldo promedio más alto? Porque ganan por marcación, hay cajeras que son muy productivas y pueden llegar a ganar casi 500 mil pesos brutos. Estamos hablando de cajeras de igual rango. No de jefas de cajas o supervisoras, que tienen un rango superior.

En general, si sumamos todos los beneficios, los 17 mil millones, la compensación mínima es de 420 mil pesos. Cuando hablamos de la alimentación, de los bonos por matrimonio, de maternidad o por fallecimiento, o los aguinaldos de Fiestas Patrias o de Navidad o el 5 por ciento de descuento que tienen en las compras mensuales en el supermercado, son dineros reales. Es decir, es un costo efectivo.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Es anual o mensual?

El señor OSTALÉ.- No. Los 17 mil millones son anuales.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Los 420 mil pesos son anuales?

El señor OSTALÉ.- No. A los 250 mil pesos promedio que ganan los trabajadores hay que agregar estos beneficios, aproximadamente 420 mil pesos mensuales. Lo que pasa es que no todo el mundo se casa.

El señor MONTES (Presidente).- Es un promedio.

El señor OSTALÉ.- Es un promedio, pero pensemos que más del 50 por ciento de nuestros trabajadores es gente joven, que se casa o que tiene hijos o becas escolares. Gastamos más de 2 mil millones de pesos en becas escolares para los hijos de nuestros colaboradores. Son becas en dinero que apoyan los estudios, sobre todo de los que tienen buen rendimiento. A lo que voy es que son todos egresos reales en caja.

En el nivel de beneficios, y sé que no hay mucha transparencia en esto, si uno analiza la industria, somos lejos los que tenemos más. Es cosa de preguntar respecto de otras instituciones.

El 86 por ciento de los colaboradores tienen contrato laboral indefinido. Aquí también está el mito de que hay muchos contratos a honorarios. No es el caso. Sólo hay contrato a honorarios cuando entra una persona a trabajar por primera vez y está a prueba, pero luego de un tiempo pasa inmediatamente a contrato indefinido. Tenemos entendido que el promedio del país es bastante más bajo que ese porcentaje.

Algunas afirmaciones sin base:

“Que había rebaja de estímulos sin aviso”. Lo efectivo es que los estímulos pagados por la empresa son los establecidos en los contratos colectivos vigentes y corresponden en el caso de las cajas a un porcentaje por cada millón de pesos vendidos. Eso se ha mantenido y no ha habido ningún cambio.

“Pérdida de beneficios, como el pago de comisión por el pago con tarjeta Presto”. Por el contrario, el pago con tarjeta Presto fue un nuevo incentivo creado para motivar a las cajas a que ofrezcan la tarjeta Presto al cliente al momento de realizarse el pago. Este nuevo incentivo entró en vigencia durante el mes de mayo de este año.

No sé si ustedes habrán visto, pero hoy ofrecemos el incentivo a nuestros clientes de pagar sus cuentas en las cajas. Eso es algo nuevo, está creciendo fuertemente, y uno puede pagar la cuenta de la luz, teléfono o autopista, en el caso de Santiago.

Las cajas reciben un monto fijo en plata por cada cuenta que se paga, beneficio adicional que antes no tenían y que corresponde a un nuevo servicio que estamos ofreciendo.

En D&S los sueldos promedios de las cajas han aumentado en términos reales, de modo que se han visto beneficiadas tanto por la mejora de la productividad como por el aumento mencionado.

Por otra parte, se ha señalado que se efectúan deducciones indebidas en los pagos salariales.

En ese sentido, debo decir que no es efectivo que se hayan disminuido las condiciones salariales de los trabajadores. Al contrario, los sueldos en D&S, sobre todo de las personas con menor calificación, están aumentado en términos reales, aun considerando que la inflación ha sido relativamente alta.

Además de los sueldos reales, cada seis meses se producen ajustes automáticos de los sueldos sobre la base de aumento del IPC.

En cuanto a los supuestos descuentos que se realizan del tiempo usado en colación, debo decir que eso no es efectivo, porque en D&S se respeta la legislación con una jornada laboral semanal de 45 horas.

Además, se denunciaron, en forma mayoritaria, cambios unilaterales de los contratos, tanto de las jornadas full time como part time.

Sin embargo, no es efectivo que de manera unilateral se haya efectuado el cambio de jornadas, puesto que esas materias están consensuadas con los involucrados.

Tal como señalé con anterioridad, en D&S tenemos casi 60 por ciento de jornadas full time, pero por la naturaleza del negocio también tenemos jornadas parciales y de fin de semana. Nuestras ventas principalmente se producen viernes, sábados y domingos.

Por otro lado, se señaló que los trabajadores que solicitan traslado a provincias, sólo lo logran si renuncian al sindicato, quienes son objeto de amenazas de despido, de la pérdida de bonos y de presiones para que renuncien a los sindicatos.

Al respecto, quiero ser muy enfático en señalar que todos los traslados son voluntarios. A veces la gente se traslada porque abrimos tiendas cerca del lugar en que vive, lo que la beneficia mucho en términos de calidad de vida. Cuando eso ocurre damos facilidades para que lo haga. Esos trabajadores no pierden su derecho a indemnización, los años de servicio ni ningún otro beneficio, pero obviamente pasan a trabajar a otra empresa.

También, hay mucha gente que se ha trasladado a provincia, pero se trata de cambios voluntarios, situación que constituye una oportunidad que se les da a las personas. Sin embargo, no es efectivo que existan ofertas de mejoras en las condiciones laborales para dejar de pertenecer a una organización sindical, sino que quienes se trasladan se van con las mismas condiciones e incentivos que tenían.

Por lo tanto, se trata de una opción que adoptan los propios trabajadores, porque quieren ir a vivir a provincia o porque abrimos alguna tienda que les queda cerca de su hogar. A modo de ejemplo, estamos abriendo una tienda en Reñaca Alto, en un sector de ingresos medio-bajos y bajos, motivo por el que muchos trabajadores de la tienda de Viña del Mar se quieren cambiar, porque como viven a pocas cuadras de la nueva tienda es obvio que esa situación los beneficiaría. Esas solicitudes de traslado son voluntarias.

Finalmente, quiero mencionar que somos una organización importante para dar empleo a personas sin educación o calificación en el mercado laboral. De hecho, quiero llamar la atención de la importancia del comercio en materia de creación de empleos.

Si mal no recuerdo, en los últimos quince años el comercio ha incrementado de 10 a 20 por ciento el porcentaje de la fuerza laboral del país, mientras que en ese mismo período la industria se ha mantenido en 15 por ciento, de manera que el comercio es el sector que más empleos ha creado.

La Presidenta de la República en más de alguna ocasión se ha referido a la necesidad de crear empleos dignos. Lo señalo porque tengo la más absoluta convicción de que es el tipo de empleos a los que la gente ha tenido acceso gracias a empresas como la nuestra y otras que han seguido creciendo y creyendo en Chile.

D&S desde hace mucho tiempo invierte aproximadamente 200 millones de dólares al año, de modo que es una empresa que se ha jugado por nuestro país. Sin perjuicio de que obviamente se trata de un negocio absolutamente legítimo, la totalidad de esa inversión se ha focalizado en el país, debido a que no tenemos inversiones en el extranjero.

Todos los indicadores muestran una realidad laboral que se compara con las mejores del retail en Chile, lo que es consistente con indicadores en otros ámbitos.

Nuestra empresa no tiene políticas antisindicales. Si cometemos errores son casos aislados.

No obstante, siempre surgen mitos e historias, como la del pañal, la cual me indigna, porque la encuentro poco dignificante. Me pregunto cómo puede alguien creer que una empresa pueda pedirle a las cajeras que usen pañales para que no vayan al baño.

Se trata de historias que de repente comienzan a tomar vuelo y a comentarse entre la gente, de modo que se empieza a creer que son reales.

No tengo idea de cuál puede ser su génesis, pero me pregunto cómo alguien puede creer que una cajera va a aceptar una situación como ésta, por respeto a su dignidad como persona.

No obstante, tal vez podría haber ocurrido que una jefa de caja, sin criterio, le dijo a una cajera que si se levantaba tantas veces de su puesto para ir al baño tendría que usar pañales, situación que no me extrañaría, porque de repente se cometen errores y descriterios entre los miles de jefes que tenemos.

Algo similar podría ocurrir con los horarios de trabajo, en cuanto a que si no se cumplen los horarios hacen marcar tarjeta a los empleados y los dejan en el trabajo dos horas más.

Ahora, si ustedes me preguntan si pongo las manos al fuego de que eso no pasa en D&S. No puedo, porque, a veces, un jefe puede cometer un error. Les

puedo señalar una realidad: el ausentismo no justificado en este país es altísimo. Se trata de una realidad-país.

Por ejemplo, si se habla de servicio al cliente, puedo decir que de cinco carniceros llegan tres, por nombrar una sección. Por lo tanto, es una situación que afecta directamente al servicio, ya que ese jefe está presionado para atender a sus clientes. Y para solucionar el problema pide a una persona, si es necesario: "Te puedes quedar un par de horas más, porque no vino fulano." A lo mejor, la persona voluntariamente dice: "Me quedo para ayudarles", y otra del sindicato ve esto y dice que se están violando las normas.

Para eso está la Inspección del Trabajo. Es uno de los temas que más se investiga. Lo que más se busca es el cumplimiento de las leyes laborales.

Ahora bien, si un jefe es sorprendido violando las leyes –cualquiera sea-, obviamente, puede significar su despido en la evaluación de desempeño. Es algo que buscamos controlar. Si cometemos errores son aislados, no responde a nuestra política. Es una casuística que no debe llevar a una conclusión equivocada. Hay que tener cuidado con esto, porque puede ocasionar un daño en la gente, y a las oportunidades de tener un excelente trabajo.

También se trata de una oportunidad de capacitarse, de la oportunidad de aprender un oficio; además de la oportunidad de aportar un segundo ingreso al hogar que, para mi gusto, es lo más relevante en este nivel de gente que quiere superar su situación de pobreza.

De más está decir que están invitados a visitar nuestras tiendas. Estamos en casi todo el país. Como somos bastante públicos, pueden conversar con quienes estimen conveniente y a la hora que quieran. Tenemos un extenso horario.

Dejaré copia a la Comisión de este documento: "Presentación Empresas D&S Líder". Contiene la misma información dada, pero con mayores detalles y datos.

El señor Presidente de la Comisión tuvo la deferencia de pasarnos un borrador antes de hacer los respectivos comentarios. Le pido, señor Presidente, que este documento sea incorporado como parte de los documentos de la Comisión, porque hay una serie de juicios de valor y una serie de hechos graves denunciados que no son efectivos o no están completos. Este documento se hace cargo de las quejas y aclara las dudas. Hay muchas opiniones vertidas por personas que creemos no son veraces.

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

El señor SALABERRY.- Señor Presidente, contrasta la opinión de los ejecutivos de D&S con lo que escuchamos de los trabajadores.

Me llama la atención que no se sepa o no se diga, cuántas razones sociales tiene D&S. Finalmente, queda en el mito.

Además, en la presentación se dijo que cada local representa una unidad económica. Si son 108 locales, ¿habrá 108 RUT?

En un mismo local, que representa una unidad de negocios o una unidad económica o una empresa dentro de D&S, ¿las personas están contratadas bajo ese mismo paraguas? O por el contrario, ¿nos podemos encontrar en la caja 1 con una persona contratada por una razón social y en la caja 15 con otra contratada por otra razón social?

Me gustaría que estos puntos se aclararan con mayor nitidez.

El señor AGUILÓ (Presidente accidental).- Tiene la palabra el diputado Eduardo Saffirio.

El señor SAFFIRIO.- Señor Presidente, tengo dos consultas.

Probablemente el tema de mayor impacto público, junto con el asunto de los pañales, que fue brutal, es el tratamiento al mundo del trabajo por la vía de las figuras de los RUT separados.

Estamos hablando de empresas grandes -como Agrosuper, cuyos trabajadores estuvieron acá-, empresas de punta que aparecen dentro de lo más exitoso del empresariado chileno en términos de utilidades, algo perceptible.

Nuestro invitado se refirió a la creación de empleos, que también es un indicador, a los contratos formalizados de trabajo, que también es algo que interesa y forma parte del activo de una buena sociedad.

Dadas esas razones, ¿no evalúan la posibilidad de enfrentar esto, sobre todo si hay tanto porcentaje que, en el fondo, va vinculado a comisiones por productividad? O por ejemplo, abrirse a una negociación interempresas, que la ley les permite voluntariamente y con los ajustes necesarios, más allá de los pisos, para no perder el elemento productivo. ¿Por qué no lo hacen?

Creo que eso legitimaría o daría un desmentido definitivo a las otras razones que ustedes señalan, que no tenemos por qué decir a priori que son falsas, y que justifican las razones tributarias, históricas, comerciales, de administración.

Se agregaron cuatro o cinco razones para explicar por qué funcionan con RUT separados.

Si las condiciones bases de los trabajadores de igual tipo son semejantes, por qué no abrirse a la posibilidad de una negociación interempresas donde jueguen los elementos variables y con lo cual el asunto se despejaría en 70 u 80 por ciento.

En la actividad parlamentaria, no en la actividad empresarial, pensamos que estas empresas gastan millones de dólares en publicidad y en marketing, por lo tanto, es difícil entender arriesgar una imagen por cuestiones que, a lo mejor, se pueden resolver. Lo planteo como inquietud.

Por otra parte, pueden abrirse al mecanismo que otorga la legislación laboral en los sueldos básicos y negociar en función de criterios de productividad, a través de la negociación interempresas. Entiendo el argumento que dan. Pero ¿por qué pagar lo mismo a un supermercado en Arica que funciona en forma eficiente, desde el

punto de vista de la productividad, al que recién se instaló en Coronel que, por razones obvias, no se le puede pedir la misma productividad que al primero?

Creo que hay posibilidades de negociar pisos parejos y las partes variables del contrato de productividad, con lo cual se despeja el tema de los RUT. Se trata de un mecanismo para debilitar al movimiento sindical, atomizándolo y así entregarle menores beneficios que los que la empresa podría legítimamente pagar sin afectar su negocio ni sus utilidades. Ésa es mi consulta.

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

El señor OSTALÉ.- Señor Presidente, voy a contestar la primera pregunta del señor Salaberry. Posteriormente, don Silvio Rostagno, gerente de operaciones corporativas, que está a cargo del área de recursos humanos, responderá las siguientes.

Respecto de los RUT, quiero ser enfático en señalar que no tenemos más de 108 RUT; de hecho, tenemos menos porque hay un grupo de locales, llamados El Pilar, que son tomados en arriendo en las ciudades de Talca, Linares, Parral y Coronel, y que operan todos bajo un mismo RUT.

No tenemos más de un RUT por cada unidad económica o negocio. Por lo tanto, cuando se habla de que con prácticas de ese tipo se busca dividir a la fuerza laboral, no es cierto.

En cada unidad económica buscamos concentrar la realidad. Jamás estará en nuestras proyecciones que eso sea distinto.

En nuestros negocios financieros trabajan más de dos mil personas y operan con sólo un RUT. Allí, no se da la naturaleza del negocio de los supermercados, pues se trata de pequeñas sucursales, se trabaja con poca gente y no tienen las mismas características. Tampoco tenemos por qué orientarnos de esa manera.

Lo mismo nos pasa en los centros comerciales. Tenemos varios, en Viña del Mar, Linares, Los Andes y estamos construyendo uno en Punta Arenas, que operan bajo un mismo RUT.

Cada vez que compramos un terreno y se arma una sociedad inmobiliaria, nace una nueva empresa, pero es una empresa en que no trabaja nadie.

Desconozco cuantos RUT son en total. En lo que puedo ser enfático es en que no hay ningún supermercado o empresa nuestra que tenga más de un RUT, que opere con más de uno o que en esa unidad económica haya trabajadores contratados por más de un empleador.

El señor ROSTAGNO.- Señor Presidente, la segunda pregunta quizá sea la más de fondo en toda la discusión que ha llevado adelante esta Comisión.

La pregunta es si dos cajas pueden estar contratadas por RUT distintos, mi respuesta categórica es no. Un local tiene sólo un RUT. Tenemos 108 RUT para 108 locales.

Soy gerente corporativo de operaciones, tengo 12 gerentes a mi cargo, y mi rol fundamental tiene que ver con lo que ocurre en el territorio nacional.

Nosotros hoy, enmarcados dentro de lo que la ley permite, efectivamente tenemos un RUT por cada local. Nuestra organización y modelo de gestión apunta a fortalecer el rol de cada administrador de local, llamados gerentes. Algunos de ellos incluso han comenzado en cargos muy básicos, otros no, pero tenemos un programa de capacitación en competencias técnicas y de liderazgo muy robusto, aplicado a estas personas, que son estos gerentes de unidades importantes y que se encuentran en el 2 por ciento de las empresas más grandes del país, en términos de la cantidad de gente y de venta.

A lo que apuntamos como modelo de gestión es a que ese administrador, dentro de los recursos humanos que administra, tenga una tutela directa sobre ellos. Para ello, fortalecemos con programas de capacitación, de recursos, con una centralización en lo que es la publicidad, una centralización en lo que es relaciones con proveedores para poder describir estos productos; pero en lo que es la administración del recurso, nuestra apuesta, como modelo de gestión, es que ese administrador sea capaz de gestionar esos recursos en forma local.

Esto es muy compatible con lo que es la actual visión de país, promovida durante mucho tiempo y en todo Chile. Nuestra empresa está en todo el territorio y también existe una arborización regional. Apuntamos a una cercanía local de un tipo de unidad que es grande.

No hemos creído ni creemos en el futuro que centralizadamente vayamos a tener una sintonía tan fina para manejar variables tan sensibles respecto de los recursos humanos. Como éste es tan importante, hemos promovido que nuestros gerentes tengan conexión directa. Además, que se puedan formar sindicatos con toda libertad; de hecho, tenemos una gran cantidad de dirigentes sindicales.

Ahora bien, imagino que, más que ser una Comisión que investigue empresas, lo que se busca son nuevas políticas que propendan generar mejores condiciones laborales para los chilenos, por lo tanto, enfrentaremos lo que venga con el mismo profesionalismo con que lo hemos venido haciendo.

No vemos inconveniente en enfrentar una nueva ley que cambie ciertas condiciones. Tampoco emitiremos juicios si acaso esa nueva ley va a ser mejor o peor para el desarrollo del país. Creo que ese es un ámbito técnico que tiene que ver con políticas más bien macroeconómicas y que nosotros, desde un punto de vista ejecutivo o empresarial, tendremos que enfrentar intentando optimizar, buscando estos mismos objetivos que son, principalmente, generar un buen clima laboral, porque de esa manera cumplimos con nuestros clientes y con nuestros accionistas, que son todos los agentes que debemos cautelar.

Si no cumplimos con los clientes, no nos compran. Si no cumplimos con los accionistas, nos despedirían por ineptitud. Por lo demás, dentro de nuestros accionistas, está también el mundo de los trabajadores, a través de las AFP.

Esta es una compañía que está en la Bolsa con un orden del 40 por ciento, pero las AFP son inversionistas institucionales. Por lo tanto, tenemos que cautelar todas estas variables.

Por otra parte, nos planteaban la idea de negociar con un sindicato interempresa. Sin duda, esto está dentro de las posibilidades, aunque no es el modelo de gestión que hemos seguido, porque, cuando hemos visto un dirigente sindical

interempresa que aborda realidades locales, no nos ha resultado, a nuestro juicio, más efectivo, más sensible de la realidad de ese local que está administrando ese administrador. Por ejemplo, si tuviéramos que hacer una negociación interempresa tendríamos que cambiar el perfil del cargo del administrador, porque una parte importante de su función sería distinta. Ya se nos empiezan a ocurrir ideas de cómo hacerlo, pero tendríamos que congregarse a 108 administradores para que nos den información de las realidades locales. Sería una dinámica distinta -no la quiero criticar-, pero nos llevaría a cambiar un modelo de gestión; quizás, nos lleve a mejores resultados, no lo sabemos. Sin duda, el administrador tiene un conocimiento específico muy rico que no quisiéramos perder, pero tendríamos que cambiar la descripción del cargo, porque el recurso humano lo vamos a administrar en forma centralizada.

Entonces, desde Santiago se va a supervisar y a tomar las decisiones respecto de todo ese movimiento local que está ocurriendo, por ejemplo, en Coronel. Son visiones distintas que están dentro del marco legal y eso no quiere decir - como bien dice el señor Ostalé- que no ocurran eventos. Por ejemplo, no podemos garantizar que no exista acoso sexual en nuestra organización. Pero cuando lo detectamos lo perseguimos drásticamente.

El señor OSTALÉ.- Señor Presidente, creamos mecanismos para detectarlo.

El señor ROSTAGNO.- Señor Presidente, si vamos a ser enjuiciados porque existe una situación de acoso sexual y somos permisivos en eso o, incluso, lo promovemos, es otro cuento.

Lo mismo pasa respecto de prácticas laborales. Tenemos muy buena relación con la Dirección del Trabajo, en términos de que nos ayudan también a gestionar. No nos gusta que un jefe de sección le pida un favor a alguien porque no asistió otro y le diga anda al reloj de control. Eso es ilegal. ¿Ocurre en nuestra empresa? Claro que ocurre, pero lo perseguimos y no dejamos que ello ocurra. En eso la Dirección del Trabajo, con sus inspectores, nos ayuda, además que los sindicatos están supervisando ese tipo de cosas, por cuanto redundan en contra del clima laboral.

Ahora, el administrador busca la manera de compensar a esa persona y, finalmente, lo hace a nivel de remuneración, pero de una manera que no es la correcta ni legal.

Ése es el tipo de situaciones con las cuales, como gerentes y ejecutivos, debemos lidiar día a día en una organización de esta naturaleza. Las leyes no aseguran que los desempeños sean los correctos, sino no habría crímenes ni robos. Tenemos robos internos y externos; nuestros mismos colaboradores también cometen errores, pero hay que saber acogerlos, manejarlos y también educar a nuestra gente. En esa línea, tenemos un programa de educación muy robusto.

El señor OSTALÉ.- Señor Presidente, tenemos la más absoluta convicción de que el tipo de organización industrial que nos hemos dado no ha ido en perjuicio de los trabajadores. Ellos han podido ejercer todos sus derechos, se han visto beneficiados con el desarrollo de la empresa, no sólo desde el punto de vista del número de personas que han podido acceder a un trabajo -creemos que es un buen trabajo digno-, sino, además, en términos de sus beneficios.

También se mencionó el tema de los gastos de marketing, en el sentido de que eran millonarios. Quiero aclarar que, en el caso nuestro, los gastos de marketing -que hacemos en diario, televisión y catálogos en la vía pública- son menos de 17 mil millones, que es lo que gastamos en beneficios de nuestros trabajadores, sin incluir gratificaciones, sueldos, salarios, ni bonos; es decir, no se da esa situación. Nosotros no hacemos gastos millonarios en marketing en desmedro de...

El señor SAFFIRIO.- Perdón. Para que me entienda bien mi comentario. No estoy cuestionando los gastos de marketing de la empresa. Eso sería absurdo. Sólo que cuando veo, por ejemplo, lo de Agrosuper, me pregunto, ¿cómo es posible que empresas que gastan, por razones del negocio, estos montos en imagen se arriesguen a sufrir el baldón que significa una transmisión televisada por un trato indigno a sus trabajadores? No estoy hablando de si lo del pañal es cierto o no, sino que, simplemente, haciendo un comentario.

El señor ROSTAGNO.- Señor Presidente, no hemos tenido ese tratamiento público, pero este último tiempo hemos sido objeto de una situación más bien acotada -materia que, por lo demás, tiene que ver con esta Comisión- respecto de un conjunto de críticas de las cuales hemos tomado conocimiento y también producto de los informes a los que tuvimos acceso, en que venían comentarios de dirigentes sindicales y de gente que conocemos. Los entendemos, en términos de cuáles pueden ser sus aspiraciones y creencias. Estamos en el ámbito de las creencias de las personas y ellas deben creer que lo que están haciendo los encaminará a una mejor situación para los trabajadores.

Aquí hay un tema de visión, pero no creemos haber sido sujetos de comentario público, salvo los que han circulado en la empresa y que el año pasado no tuvimos. Esto empezó a ocurrir desde hace algunos meses y hemos sido sujetos de cuestionamiento, lo que nos ha sorprendido, pero es un tema que, básicamente, vamos a abordar en forma técnica y de acuerdo al marco legal que corresponde que exista.

El señor OSTALÉ.- Señor Presidente, sólo quiero agregar una cosa. D&S no es una empresa conflictiva. La Dirección del Trabajo lo puede constatar. Si observamos la cantidad de personas que trabajan en nuestra empresa, no podría decirse que es conflictiva. No lo es hoy, no lo ha sido ayer y tenemos toda la intención de que no lo sea nunca.

El señor MONTES (Presidente).- Les ruego a los diputados que están inscritos para hacer uso de la palabra, que sean breves en sus exposiciones porque estamos en la hora de término de la sesión.

Tiene la palabra el diputado Recondo.

El señor RECONDO.- Señor Presidente, voy a insistir en el tema en que quizá se ha concentrado más la crítica. Me refiero a los trabajadores que han planteado sus inquietudes respecto de D&S, y que corresponde al esquema de unidad de negocios que ustedes tienen: El tema de los RUT.

En buena parte de la exposición ustedes hablan de una empresa. Es decir, hablan en términos generales. D&S es una empresa, pero cuando se trata de salas de venta, en que tienen un RUT para cada una de ellas, ahí hablan de una empresa distinta, como si se tratara de otra.

Desde el punto de vista de los recursos humanos se puede pensar que es una empresa y, por ejemplo, del abastecimiento, en cuanto a aprovechar las economías de escala para otros fines, en general, es una empresa, pero para los fines del manejo laboral, probablemente cada una de las salas de venta es otra.

Entonces, ahí se percibe un criterio distinto para efectos de la administración del recurso humano y se desprende que puede provenir la crítica de que, efectivamente, el RUT tiene la intencionalidad de impedir de alguna manera la sindicalización y de que se ejerzan los derechos de los trabajadores, porque la tasa de sindicalización es baja, alrededor de 7 por ciento. Puede haber una relación entre la dispersión de muchos RUT y el porcentaje de sindicalización.

La pregunta es si ustedes perciben en la administración que, efectivamente, lo de la sindicalización obedece a que ustedes no perciben que exista un interés de verdad en los trabajadores por una mayor participación en la organización sindical o, finalmente, puede existir -como ustedes mismos han señalado- o puede haber jefes que en el ámbito de sus atribuciones ejerzan de una manera no conveniente su liderazgo y que en cada uno de estos locales, en cada uno de estos RUT, el jefe pueda ejercer acciones que impidan la sindicalización o que exista cierta política, medio velada, para que no ejerzan este derecho a sindicalizarse.

En consecuencia, ¿cómo explica una tan baja tasa de sindicalización por parte de los trabajadores?

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

El señor VALLESPÍN.- Señor Presidente, es muy importante ir aclarando las cosas, a fin de tener una visión más objetiva.

No me quiero referir más al tema de los RUT, pues hay varias intervenciones al respecto. Ustedes tienen más que ver con la historia, razones de gestión y no hay objetivos de ninguna índole de abusar, porque tienen una estructura descentralizada, lo que me parece bien. Sin embargo, la descentralización funciona única y exclusivamente bien cuando hay orientaciones estratégicas claras de quien descentraliza. Si de 108 locales hay dos que funcionan muy mal, Líder es quien sale más perjudicado, pues nadie sabe que hay otra razón social asociada. Por lo tanto, éste queda con el problema, lo que provoca una situación de identidad versus imagen. La identidad es lo que ustedes quieren ser y la imagen es cómo los vemos. A mi modo de ver, por lo que ustedes plantearon aquí, hay un tema de disociación.

Ahora, por una parte no existen políticas de la empresa que puedan generar abuso y, por otra, están las prácticas de las jefaturas, en este caso, de quienes están a cargo de los locales. ¿Cómo aseguran que ello sea coherente? En el fondo, que lo que plantean como políticas de empresa es que sea efectivamente lo que se da en las prácticas descentralizadas que plantean. Los datos concretos nos indican que no hay muchos sindicatos. Por lo tanto, cuando hay en esa práctica centralizada, en esa jefatura del local, algún tipo de abuso, ¿cómo resguardan para que ello se resuelva? ¿Hay algún sistema o mecanismo en el cual los trabajadores tengan una especie de fono denuncia?, lo que escapa un poco de la situación local, pues, obviamente, el abusador no va a dejar que otros sepan.

Ahora bien, ¿cómo las buenas prácticas -ya que parece que está muy descentralizado el tema-, los buenos acuerdos y el mejor ambiente laboral se reproduce para el resto de los trabajadores?

Por otra parte, ¿qué pasa con los reponedores? Por lo menos, en Puerto Montt, tengo mucha relación con los sindicatos de reponedores, y hay críticas permanentes sobre este tema, ya que se les obliga a hacer cosas que no tienen nada que ver con lo que se establece en sus contratos de trabajo como, por ejemplo, se les envía a limpiar bodegas, a ordenar estantes, etcétera. ¿Qué opinión tienen sobre el tema y cómo lo están abordando? Lo pregunto, porque existe una queja formal.

En tercer lugar, me gustaría saber respecto del acuerdo al que llegaron como D&S con los proveedores, donde también habría supuestamente una situación abusiva por parte de la forma en cómo pagaban. ¿Por qué ahora no tienen inconvenientes en pagar al plazo que se fijó a sus proveedores de 30 días versus lo que pagaban antes? Eso podría ser una cosa ejemplar para otros retail, lo que sería algo muy importante de abordar y que, incluso, en la Comisión de Economía estamos viendo si de ahí sacamos algo que pueda servirnos para hacer una ley.

¿Por qué ahora están disponibles a pagar de esa forma y antes no? ¿Qué razón comercial existía al respecto? ¿Por qué ahora acceden a ello cuando la fiscalía los apremia?

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

El señor VARGAS.- Señor Presidente, en primer lugar, les recuerdo que el objeto de esta Comisión es examinar el accionar de la Dirección del Trabajo.

Me voy a referir a tres cosas, sin embargo, las dos primeras no tienen relación con el objeto de la Comisión. Me hubiese gustado seguir preguntado sobre los RUT, pero está casi todo dicho.

Quiero saber si hay niños trabajando.

Ahora, ustedes entregan unos 25 beneficios distintos que suman 17.500 millones. ¿No vale más la pena pasar todos esos beneficios a sueldo? Lo pregunto, porque ocurre que, a veces, los empleados dicen: "yo gano 300 y este otro 350". Pero no consideran que con los beneficios gana más que el de al lado; se fija sólo en lo que le salió a pago.

En tercer lugar, cuál ha sido el resultado, cuántas multas, cuántos juicios han tenido como consecuencia de la fiscalización del cumplimiento de la legislación laboral, como la jornada de trabajo, las remuneraciones, el pago de gratificaciones, etcétera. Eso es sumamente importante, por cuanto es el verdadero enfoque de esta Comisión.

El señor MONTES (Presidente).- Señor diputado, le pido que lea el proyecto de acuerdo, porque usted pone a D&S como "el caso" desde el cual hay que evaluar a la Dirección del Trabajo.

El señor VARGAS.- Señor Presidente, una cosa son las consideraciones y otra es el acuerdo.

El señor MONTES (Presidente).- ¡No voy a discutir el tema, señor diputado! Esto ha sido debatido en muchas sesiones. Usted tiene que evaluar a una institución pública a partir de la realidad.

El señor VARGAS.- ¡Así lo hice! ¡Mis dos primeras preguntas fueron en ese sentido!

El señor MONTES (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Julio Dittborn.

El señor DITTBORN.- Señor Presidente, en primer lugar, quiero agradecer la presencia de los ejecutivos de D&S. Han venido en forma voluntaria, por cuanto, como se dijo, el objetivo de esta Comisión no es investigar a D&S. La Cámara de Diputados no tiene facultades para investigar a una empresa privada, pero sí a la Dirección del Trabajo, lo cual es nuestro objetivo, esto es, investigar si cumple el rol que la ley le ha encomendado.

En este sentido, he asistido a varias Comisiones investigadoras y, en general, lo que aquí se plantea son extremos. Los trabajadores vienen a quejarse, a decir que lo pasan pésimo, que todo está mal, que les ponen pañales, que no los dejan ir al baño, que los echan por las razones más miserables, etcétera. En verdad, es un mundo terrorífico; tanto, que uno dice: ¡No puede ser! Ésa es la sensación que uno tiene.

Luego, uno recibe a los empleadores, quienes, en general, dicen que las políticas son enteramente distintas, que son siempre perfectas. Nadie tiene como política abusar de un ser humano que trabaja con uno. Obviamente, reconocen que las políticas no siempre se cumplen y que puede haber violaciones a las leyes laborales. Entonces, la realidad es gris, que está en medio, no sabemos si más cerca de los trabajadores o más cerca de los empleadores, pero está en medio. Creo que es ahí donde entra en función la Dirección del Trabajo, para determinar cuán al medio está, cumplir con su rol fiscalizador y decirnos si la ley laboral se está cumpliendo, poco o mucho, o bien si la realidad está cerca de lo que dice el trabajador o de lo que plantea el empleador. En consecuencia, mi pregunta no va dirigida hacia nuestros invitados, sino que a nuestra investigada. A su juicio, señora Patricia, en el caso de D&S, ¿la realidad concuerda con las afirmaciones de los empleadores o con la de los trabajadores?

El señor MONTES (Presidente).- Tiene la palabra el señor Enrique Ostalé.

El señor OSTALÉ.- Señor Presidente, muchos se preguntan por qué estas empresas se abastecen como un todo y aprovechan su poder de compra, o por qué se transan en la Bolsa. Sin embargo, esto es muy natural.

Les dije que nuestro tipo de organización industrial se replica a muchos franquiciados, por cuanto éstos también compran todos juntos. Las cadenas de supermercados en Estados Unidos, y en cualquier parte del mundo, se juntan para comprar, incluso, cooperativas que son más amplias se unen a otras. En Chile existe una cooperativa que compra para ocho o diez cadenas regionales, y es muy natural que así suceda, pero eso nada tiene que ver con las prácticas sindicales o con el acceso al financiamiento, por lo cual uno transa en el mercado de capitales para acceder a él. Eso

no está relacionado con el tipo de organización industrial ni con las causas que justificamos.

Ahora bien, ¿por qué existe tal nivel de sindicalización? En verdad, ese ha sido un tema absolutamente natural en la compañía desde que los trabajadores tienen la libertad suficiente para sindicalizarse, además de todos los cambios que ha impulsado en la legislación laboral. Ese tema ha ido creciendo fuertemente en el tiempo, porque hay un mayor interés. En ese sentido, el 80 por ciento de las personas que trabajan en la empresa son hombres y mujeres jóvenes menores de treinta años, los cuales no tienen tantas oportunidades. A lo mejor, su propensión natural no es tanto a sindicalizarse, porque también hay una cierta rotación. Esos jóvenes muchas veces quieren trabajar en la empresa para aprender algunos hábitos y oficios. Es decir, obtienen cultura y, por lo tanto, pueden aspirar a otras cosas. Muchos de ellos estudian mientras trabajan en nuestra empresa y también los apoyamos en sus estudios escolares, técnicos y universitarios. Nuestra empresa es dueña de la Universidad Líder. Ellos no quieren ganar un sueldo de 250 mil pesos, sino mayor, y por eso se van de la empresa. Entonces, el hecho de que la rotación en el comercio en general sea un poco más alta del promedio que uno ve en la empresa hace que la gente no sea tan propicia a la sindicalización. Pero eso habría que preguntárselo a las personas.

En términos de prácticas antisindicales, siempre hemos sido muy enfáticos en hacer más esfuerzos para asegurar que las leyes y los derechos y deberes se respeten en la compañía, es decir, que la gente cumpla. De hecho, evaluamos a la gente y sus derechos. Tenemos un número de teléfono para hacer denuncias anónimas y el "Aló Líder" para los trabajadores que, por ejemplo, nos permite denunciar situaciones de acoso sexual, en vista de que más del 50 por ciento son mujeres. Ese es un tema muy importante para nosotros. Asimismo, contamos con asistentes sociales para la gente que sufre problemas de drogadicción, alcoholismo, entre otros. Hay esquemas y seguimos buscando esquemas. Incluso, así como hay un código de ética para todos nuestros trabajadores y ejecutivos en muchos aspectos, ahora se habla de tener un código de cumplimiento de las leyes laborales. Debe quedar muy explicitado, sobre todo para las jefaturas, de que incumplir con las normas y las leyes laborales tiene costos desde el punto de vista de la gestión personal. A veces buscamos distintas formas para reproducir y hacer evidente las buenas prácticas laborales, incluso por escrito; es decir, que no sólo estén en el ambiente.

En cuanto a la situación de los reponedores, en verdad, no tenemos ningún problema con ellos. En un momento tuvimos intención de contratarlos para que tuvieran contratos indefinidos en la compañía. Tuvimos una tremenda oposición por parte de los proveedores, quienes preferían seguir subcontratando a terceros para prestar ese servicio. Nosotros creíamos que los reponedores estaban mucho más protegidos, siendo parte de la compañía y con contratos, además de todos los beneficios, derechos y deberes que eso implicaba. En general, cuando se habla de las condiciones de los reponedores, podemos decir que se cumple fielmente con la ley de Subcontratación, lo cual está muy supervisado por la Dirección del Trabajo. Los reponedores tienen áreas especiales para dejar sus cosas, ducharse y comer su colación.

Por otra parte, no tuvimos problemas con los pequeños proveedores, sino con la Asociación Gremial de Industrias Proveedoras, AGIP, que agrupa a la mayoría de las corporaciones multinacionales, las cuales no quieren tener plazos de pago más allá de treinta días. No tuvimos problemas con las pymes ni con la

Conapyme; por el contrario, ellas no están representadas en dicha asociación. Esa situación se debió a un problema de poder, porque el nivel de concentración de los proveedores era muy alto. Los dos o tres proveedores principales representan más del 70 por ciento de la venta de esos productos y, por lo tanto, tienen su propio poder. ¿Por qué en el avenimiento con la Fiscalía nos concentramos justamente en las pymes? Porque a los proveedores grandes no les dimos nada. Están los famosos Términos Generales de Condiciones de Aprovisionamiento, TGCA, que fue un esquema de autorregulación muy beneficioso, pues estamos sentando un precedente en esa materia. Los beneficios los concentramos en las pymes. ¿Por qué estuvimos dispuestos a hacerlo? Pensamos en que nuestra responsabilidad empresarial tendría un mejor efecto si concentráramos beneficios para las pymes, puesto que los grandes proveedores ya tenían plazos de pago y no lo necesitaban. Ahora los plazos de pago de las pymes tampoco eran tan altos. En nuestro caso, el comercio, el promedio de plazo de pago era de 60 días y lo bajamos a 30.

Respecto de la Dirección del Trabajo es un poco presuntuoso autoevaluarnos, pero si consideramos el nivel de inspecciones que nos realiza de motu propio o por denuncias, el nivel y el tipo de multas que tenemos ha disminuido en relación a nuestra cantidad de trabajadores. Desde ese punto de vista, no creemos estar en la lista de las empresas que más incumplen.

Por último, cuando el diputado Dittborn se refiere al péndulo, se puede pensar que estamos mirando un extremo de éste y los trabajadores pueden estar viendo el otro extremo. Por eso, nos sometemos a evaluaciones voluntarias de organismos externos como la fundación Prohumana y Great Place To Work. Nadie nos obliga a exponernos a esto, pero lo hacemos porque queremos tener una visión más objetiva y no sesgada o parcial.

El señor ROSTAGNO.- Señor Presidente, también se planteó el tema de la disociación respecto de esta visión general de la administración descentralizada. Sin embargo, lo plantearía en términos de desafío más que de disociación. El desafío es lograr llegar de Arica a Punta Arenas con los mejores métodos formativos, la mejor educación, las mejores herramientas comerciales, todos elementos de apoyo para esa administración local, así como las subvenciones y los controles de gestión que nos permitan retroalimentar e ir perfeccionando este sistema. No existe un sistema humano en que no haya que administrar conflicto de intereses.

El desafío dentro del terreno ejecutivo y formativo a nivel mundial es buscar qué modelos seguir y qué tecnologías usar para compatibilizar esas políticas generales. Es un desafío no una disociación. Si estamos emulando una franquicia de Arica a Punta Arenas tenemos que tener una marca homogénea, por ejemplo, si tenemos un color azul intenso en Arica y en Punta Arenas un azul desteñido estamos ejecutando mal las cosas. Nuestro desafío es mejorar la imagen corporativa en todo el país de manera homogénea.

Respecto de considerar la empresa desde una perspectiva centralizada o descentralizada, ello también forma parte de los desafíos del mundo moderno. Si vamos a realizar una campaña publicitaria a través de los medios de comunicación debemos hacerlo en forma centralizada. Sin embargo, en el aspecto laboral hemos seguido un modelo en que creemos es importante la descentralización. Se trata de perspectivas que en las complejidades modernas se tienen que considerar. Por lo tanto, hay ciertas políticas que deben ser centralizadas y otras no. En temas laborales hemos creído en la descentralización y nos ha dado buenos resultados.

¿Hay pocos o muchos sindicatos? No hemos hecho nunca una campaña para promover la sindicalización, pero tampoco lo hemos hecho en sentido contrario. Hemos visto que la sindicalización es algo que tenemos que acoger dentro del marco legal, pero que se tiene que dar en forma espontánea, y es en forma espontánea que ha venido creciendo. Hoy tenemos al 7 por ciento de los trabajadores sindicalizados, pero quizás en el futuro lleguemos al 40 por ciento. No nos preocupa. No es tema para nosotros. Si es 40 por ciento, bienvenido, y si es menos, bienvenido también. Lo que sí nos preocupa es que el clima laboral sea cada vez mejor y que cumplamos con nuestros clientes y con nuestros accionistas. Esos son nuestros temas de preocupación.

Hace unos días, en una nota de The Clinic, se mencionaba al administrador de nuestro local de Huechuraba, el señor Jaime Román. Según la nota, él había realizado una suerte de práctica antisindical relacionada con una situación que afectaba a las cajeras. Me llamó el dirigente sindical Juan Moya y me dijo que en ese local el administrador le tenía mala a la gente del sindicato y que estaba haciendo algunas cosas en contra de éste. Le pedí que me contara qué había pasado. Y me dijo que Román le estaba diciendo a las cajeras que no se afiliaran al sindicato.

Llamé al administrador y le pregunté qué había pasado, si era verdad que le estaba diciendo a la gente que no se afiliara al sindicato. Me contestó que él no había estado diciendo eso. Me dijo que lo que pasa es que la gente del sindicato le estaba diciendo a las cajeras que les iban a pagar el incentivo de caja sólo si se afiliaban al sindicato, y que él les había dicho que eso no era así.

Entonces, de nuevo un terreno gris. Creo que ni siquiera tiene que haber sido una dirigente sindical quien le dijo eso a las cajeras, sino alguien que hizo un comentario, alguien que quizás se pasó de vivo. No sé. En todo caso, una cosa muy humana. Preferí ponerlo en ese contexto, porque son cosas que pasan día a día. Son cosas humanas, muy propias de nuestros queridos chilenos.

En todo caso, insisto en que nuestra política es que la sindicalización se genere en forma espontánea y dentro de los valores de la empresa, que son el respeto a las personas, el servicio al cliente, la búsqueda de excelencia y productividad.

El último ejemplo de aumento de la productividad que tenemos es el del centro logístico, que es administrado por el gerente logístico, una persona de tales capacidades que podría ser gerente en las más grandes empresas del país. ¿Cómo él no va a poder manejar esa situación laboral? ¿Tendría que sustituirlo por alguien del nivel central?

Ésa no es nuestra filosofía. Y resulta que los bonos por productividad que han obtenido nuestros trabajadores en lo que va del año han sido notables, con el consecuente impacto en los resultados.

Finalmente, el tema de los treinta días con las pymes. Es algo que hicimos porque nos conviene. En el desarrollo de una empresa las cosas se hacen cuando se está preparado para hacerlas, porque llegó la tecnología y porque se han incorporado dentro de los objetivos. No se hacen antes. Lo mismo ocurre con las leyes, de lo contrario, sería válido preguntarse por qué no se aprueban antes o después. Las cosas se hacen cuando uno está listo para hacerlas.

Creo que hoy, al amparo de empresas grandes, se ha desarrollado un mercado de empresas pequeñas, y esta señora, Felicita Moreno, que produce maní, es posible que con nuestra internacionalización pueda vender su maní en Perú o en otros países, porque es de altísima calidad, mejor que el que producen compañías más grandes. Por lo tanto, nos conviene tenerla.

Con la tecnología que hoy tenemos y con nuestro sistema logístico y de abastecimiento, estamos más preparados que antes para promover ciertas iniciativas, pero no todas.

El señor MONTES (Presidente).- Muchas gracias, señor Rostagno.

La directora del Trabajo ya se refirió a todo lo que le preguntó el diputado Dittborn y presentó un informe escrito.

La señora SILVA (doña Patricia).- Cualitativo y cuantitativo, señor Presidente.

El señor MONTES (Presidente).- Exactamente. Ahora, como tenemos un problema de tiempo, no sé si podríamos recibir al Servicio de Impuestos Internos.

En nombre de la Comisión, quiero agradecer la colaboración del gerente general de D&S, porque nos ha entregado antecedentes muy importantes. Para nosotros era fundamental conocer su visión, independientemente de que la compartamos o no. Ya conocíamos la versión de los dirigentes sindicales y teníamos algunos antecedentes que habíamos recabado directamente. De hecho, yo le conté que me impuse de algunas situaciones personalmente.

De ahí que para nosotros fuera importante conocer su versión. Por eso conversamos con ustedes y les insistí en la conveniencia de que vinieran y nos entregaran su informe, que ha sido bastante completo.

El acta de esta sesión será conocida y discutida por todos. Probablemente, también la van a conocer sus trabajadores, porque es importante conocer también sus reacciones, aunque ya no tenemos tiempo para verlo dentro del trabajo de la Comisión.

Incluso, el hecho de que haya conocido el borrador de las conclusiones que presenta la Secretaría es muy importante como forma de trabajo.

Señor Ostalé, agradezco su asistencia y colaboración. Espero que se dé cuenta de que es bueno que vengan a estas Comisiones. Sólo repetir que no investigamos a las empresas privadas porque no tenemos facultades, pero para investigar a cualquier organismo público lo hacemos a partir de la realidad.

El señor OSTALÉ.- Señor Presidente, le agradezco el tiempo que tuvimos para conversar y la posibilidad de ser invitado a esta Cámara. Tal como le manifesté ese día, nuestra preocupación es que esto no se transforme en un juicio a las empresas o a sus prácticas laborales, porque no es el lugar ni la intención ni está en el propósito de la Comisión. También le señalé que no parecía que iba a ser bueno para el sindicalismo de D&S. Si uno quiere potenciar que crezcan los sindicatos, que los trabajadores se organicen en beneficio de ellos, no es bueno hacerlo vía la polarización,



Posteriormente, al señor Muñoz explicará nuestras políticas de fiscalización sobre el particular y los resultados de nuestra subdirección de Fiscalización estrictamente sobre la actividad supermercadista.

En primer lugar, el hecho de que este negocio esté estructurado de esta manera, y considerando que los impuestos principales que afectan la actividad empresarial en Chile son el impuesto a la renta de primera categoría y el IVA, que no son impuestos progresivos, sino con tasas proporcionales, la verdad que fraccionar las unidades económicas en personas jurídicas distintas no produce un menor pago de impuesto. Por el contrario, uno podría pensar que están dejando de utilizar oportunamente algunos beneficios tributarios, porque si estuvieran concentrados podrían usarlos, como es el tema de las pérdidas que generan los nuevos supermercados que abren por la amortización inicial; pero por algún motivo ellos lo harán de esta manera.

En general, esta estructura per se un menor pago de impuestos cuando se trata de aplicarlos con tasas proporcionales, de manera que las ventas no producen un efecto en la recaudación final.

Hecha esa aclaración, me gustaría que el señor Nelson Muñoz diera a conocer a la Comisión los antecedentes sobre la periodicidad de la fiscalización, los aspectos que se fiscalizan en las empresas del retail y los grados de cumplimiento e incumplimiento que presentan.

El señor MONTES (Presidente).- Tiene la palabra el jefe del departamento Técnico Tributario de Operación IVA del Servicio de Impuestos Internos, señor Nelson Muñoz.

El señor MUÑOZ.- Señor Presidente, quiero informar a la Comisión las actividades que realiza la subdirección de Fiscalización del Servicio de Impuestos Internos en el sector retail y dar a conocer algunas estadísticas sobre nuestros procesos de fiscalización.

En la subdirección de fiscalización existe un área específica dedicada a las fiscalizaciones y a la revisión periódica del rubro servicios, en especial del sector retail, integrada por profesionales que analizan ese sector en cuanto a las prácticas y aspectos tributarios relacionados con las empresas que lo conforman.

Para tal efecto se aplica un plan de carácter selectivo en esas empresas, de modo que cuando detectamos algunas figuras tributarias procedemos a revisarlas mediante meticolosos procesos de auditoría.

Además, llevamos a cabo procesos de fiscalización de carácter más general y masivos, como la operación renta y la operación IVA, en los que periódicamente se revisa a todas las empresas, en especial a las del sector retail, tal como se observa a partir de las conclusiones obtenidas por esa área de investigación.

Los programas selectivos realizados en ese sector desde 2004 a la fecha han apuntado a trece planes y se han revisado cincuenta y ocho empresas.

En materia de resultados, debo señalar que en general no hay controversias ni diferencias que impliquen prácticas que no estén dentro del ámbito

normal del sector. No obstante, cuando se éstas se producen, esos contribuyentes deben rectificar sus declaraciones, procedimiento que en general llega a buen término.

Por lo tanto, no hay ninguna situación que hayamos detectado a partir de la cual podamos decir que hay algún ámbito encausado por una vía que no sea la correcta, sino que a veces se producen son diferencias de interpretaciones.

Luego del cruce anual de la operación IVA llevado a cabo respecto del año comercial 2005, donde se verifican los pagos de ese impuesto, los débitos, los créditos y las notas de crédito de ese sector, se encuentran en proceso de revisión ochenta y tres empresas relacionadas con el rubro supermercados, sobre la base de un estudio elaborado con ese fin.

El sector de los supermercados es muy concentrado. De hecho, es de público conocimiento que existen tres grandes grupos que concentran un porcentaje importante del mismo, cuyas empresas tienen aproximadamente ciento ochenta y nueve RUT, tal como lo pudo comprobar esta Comisión a partir de las consultas formuladas a los representantes de la cadena D&S.

La cadena D&S tiene en total ciento treinta y dos RUT, algunos de los cuales corresponden a Farmalider y ciento ocho a supermercados, información que es pública y que cuadra con las cifras que nos proporcionaron.

Los otros dos grandes grupos económicos en los que elaboramos el análisis de los procesos de fiscalización suman en total casi ciento noventa RUT.

Al respecto, quiero aclarar que todos los datos que he dado a conocer se basan en la muestra efectuada, en la que se observa que el sector concentra aproximadamente el 90 por ciento del mercado, a diferencia de lo que ocurría en 2002, en el que las tres grandes cadenas de supermercados representaban el 70 por ciento de ese mercado.

Las cifras dadas a conocer se basan en la información obtenida de ciento ochenta y nueve empresas.

En los casos selectivos, hemos aplicado trece planes desde 2004 a la fecha, hemos revisado cincuenta y ocho casos de esa muestra en el cruce anual de la operación IVA con respecto al año comercial 2005 y actualmente estamos analizando ochenta y tres de las ciento ochenta y nueve empresas.

En la actual operación renta hemos llamado a cuarenta y seis empresas, en 2006 a cincuenta y tres empresas y en 2005 a sesenta y tres empresas.

En cuanto a otra de las materias abordadas en la Comisión, referida a la consistencia entre las retenciones de impuestos y honorarios, debo señalar que en 2007 hemos llamado a cuatro empresas del sector supermercados y en 2006 a dos de ellas.

En general, las diferencias observadas son de índole tributaria o de criterio, pero al final de la revisión las empresas están llanas a corregirlas cuando son adecuadas, de manera que no llega a procesos de auditoría o de revisión más extensa.

En relación con otros datos, el número de trabajadores de estas empresas corresponde a más de 90 mil en 2007. Respecto de los trabajadores dependientes y a honorarios son 18 mil trabajadores, en 2007. En 2006, alrededor de 76 mil dependientes y 14 mil a honorarios. En 2005 hubo una baja importante a honorarios -alrededor de 21 mil-, y en 2006, bajaron a 14 mil. Hoy están en alrededor de 18 mil. Es decir, 83 mil trabajadores dependientes el 2005, 76 mil el 2006 y 92 mil el 2007. En cuanto a los trabajadores a honorarios, 21 mil el 2005, 14 mil el 2006 y 18 mil el 2007.

El señor MONTES.- ¿Sigue hablando de los que concentra su sector o de todo el sector?

El señor MUÑOZ.- De lo que concentra el sector. El RUT 189 lo concentran estos tres conglomerados.

El señor DITTBORN.- Es una muestra de los tres grandes conglomerados.

-Hablan varios señores diputados a la vez.

El señor MUÑOZ.- Señor Presidente, desde el punto de vista tributario, de la fiscalización, es un sector que está tranquilo. Estamos hablando de un sector que concentra a tres grandes grupos.

Cuando nos llegó la invitación, analizamos el comportamiento de los contribuyentes.

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

El señor VALLESPÍN.- Señor Presidente, de la tipología de los problemas que aparecen, ¿no hacen ninguna diferencia respecto de los otros sectores? ¿No hay ninguna práctica que sea preocupante?

El señor MUÑOZ.- No tengo una comparación con los otros sectores. Pero se están fiscalizando bastante las pérdidas tributarias.

Las distintas sociedades o empresas muestran pérdidas tributarias. Nos estamos enfocando con especial atención a esta declaración de los contribuyentes.

El señor DITTBORN.- Hay un impacto que no ha sido mencionado, y que me señaló el diputado Salaberry. Me parece que cuando compran un terreno para poner un supermercado no lo hacen porque tienen un gran capital y que tendrían que pagar una patente muy alta -la patente es un porcentaje del capital-, sino que crean un rol nuevo y el terreno lo compra una inmobiliaria que tiene un capital muy pequeño. Por lo tanto, la patente que paga esa inmobiliaria es baja, porque el capital de la inmobiliaria es bajo. Luego, hay un contrato de arriendo en que esa inmobiliaria le arrienda el terreno al supermercado y éste se instala. Pero quien paga la patente es la inmobiliaria. Ahí hay una elusión, por así decirlo.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Es así? Porque tienen un límite para el pago de patente.

El señor ROJAS.- Señor Presidente, de acuerdo con la información que maneja el director subrogante de fiscalización, hay sociedades inmobiliarias que deben cumplir la función que señala el diputado Dittborn. Sin embargo, no es un problema del Servicio de Impuestos Internos. El tema de la patente es municipal.

El señor MONTES (Presidente).- Pero hay una norma que señala un techo de acuerdo al capital declarado.

El señor ROJAS.- Para los efectos de pagar la patente, no para los efectos de pagar al Servicio de Impuestos Internos. El efecto se debiera dar, porque dentro de la estructura tienen una sociedad inmobiliaria que debe ser la que compra.

El señor MONTES (Presidente).- Hay un efecto que indica que entre más capital –que tiene un techo- no paga más allá de ese techo. Por lo tanto, no están muy arriba, salvo que compren terrenos pequeños. Al final, puede terminar no siendo tan conveniente, desde el punto de vista de la patente, aunque lo sea para otros efectos.

Conozco el caso del shopping de Vespucio que les conviene tener todo junto para efectos de patentes.

-Hablan varios señores diputados a la vez.

El señor DITTBORN.- Tal vez es mejor teniendo un capital muy bajo en inmobiliaria.

El señor MONTES (Presidente).- En algunos casos puede ser así, pero habría que verlo.

El señor DITTBORN.- Señor Presidente, ¿están los informes que entregó la señora Patricia Silva, directora del Trabajo?

El señor MONTES (Presidente).- Están en la carpeta y, además, por internet.

La próxima semana haremos un debate sobre las conclusiones de la Comisión, porque, posteriormente, viene la semana distrital y nuestro plazo finaliza el 1 de octubre.

¿Alguna pregunta?

En nombre de la Comisión, les agradezco su concurrencia y colaboración.

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

-Se levantó la sesión a las 12.40 horas.

**CARLOS MONTES CISTERNAS**  
Presidente de la Comisión

**PEDRO N. MUGA RAMÍREZ**  
Secretario Abogado de la Comisión