

Falabella y Cencosud reducen sus dotaciones en la región en más de 65 mil trabajadores desde sus máximos

El comercio electrónico, el auge de la autoatención, el cierre de locales ineficientes y la automatización de procesos son parte de las explicaciones.

POR J. TRONCOSO OSTORNOL

Los grupos Falabella y Cencosud cerraron 2025 con ganancias por US\$ 1.485 millones y US\$ 419 millones, respectivamente. Ambas destacaron una mejora en su rentabilidad. Y las dos compañías, de las más grandes del comercio de América Latina, terminaron con un menor número de trabajadores respecto al año anterior.

Falabella -ligado a las familias Solari, Del Río y Cúneo- cerró el año pasado con 79.848 trabajadores, repartidos entre sus operaciones en Chile, Perú, Colombia, Argentina, Brasil, México y Uruguay, una baja de 1,2% (1.030 personas menos) respecto a 2024.

En 2017, este grupo llegó a emplear 104.802 trabajadores, lo que, al compararse con el cierre del año pasado, equivale a 24.954 personas menos.

En el caso de Cencosud (controlada por la familia Paulmann y con negocios en Chile, Argentina, Perú, Colombia, Brasil y Estados Unidos), terminó el año pasado con 117.170 trabajadores, una baja de 4% (4.354 menos) respecto al ejercicio anterior. Su máximo nivel de contratación fue en 2012, cuando finalizó con 157.967 trabajadores. Frente al cierre del año pasado, son 40.797 empleados menos.

Con todo, ambas compañías han reducido sus dotaciones en más de 65 mil trabajadores desde los máximos niveles de contratación de cada una.

Al igual que las grandes retailers mundiales, las chilenas han implementado con fuerza el comercio electrónico, que requiere menos personal de atención al cliente en tienda. A esto se suma el auge de la autoatención, el cierre de locales ineficientes y la automatización de procesos.



Al ser consultada por DF, desde Falabella señalaron: “Responde a un proceso natural dentro de una organización que se ha vuelto más efectiva, apoyado en la implementación de herramientas tecnológicas, y optimización de procesos, lo que nos ha permitido operar con mayor eficiencia y productividad, fortaleciendo al mismo tiempo nuestra propuesta de valor hacia los clientes”.

En juicios laborales en Chile, por supuestos despidos injustificados, los abogados de Falabella han explicado que, desde 2021, se ha desarrollado un proceso de restructuración de cargos al interior de sus tiendas, en atención a la evolución de las necesidades operativas y de la experiencia de compra que demandan los clientes, proceso que se ha implementado bajo el modelo denominado “Tienda del Futuro”.

En el marco de dicho proceso, dijo la empresa, se realizaron instancias de trabajo con federaciones,

sindicatos, equipos de tienda y de oficina central, con el objeto de evaluar una nueva estructura.

Como resultado de estas instancias, según la empresa, se advirtió la existencia de múltiples cargos que, aun teniendo denominaciones distintas, desarrollaban funciones similares o sustancialmente equivalentes, pero con diferentes esquemas remuneracionales y de incentivos, lo que justificó avanzar hacia una estructura más uniforme.

“Es así como, desde el año 2023, en algunas tiendas de mi representada -incluida la tienda Falabella Alto Las Condes- se implementó el modelo Tienda SAE, que implicó la eliminación de cargos anteriores, tales como Vendedor, Cajero-Empaque y Asesor de Compras, cuyas funciones fueron absorbidas por el nuevo cargo de Asesor de Clientes”, detalló el conglomerado, tras lo cual destacó: “Bajo este nuevo cargo, se implementó un esquema de remuneración

variable principalmente grupal, distinto al que históricamente se aplicaba a los Vendedores, quienes percibían comisiones de manera individual por las ventas personales registradas bajo su código”.

La regulación

Cencosud no quiso participar de este reportaje. No obstante, en juicios laborales vigentes en Chile, también por supuestos despidos injustificados, la firma dijo que la evolución del comercio nacional ha implicado modificaciones sustantivas en los patrones de consumo y en las expectativas de los consumidores, configurando un nuevo contexto económico-comercial.

Por esto, la firma dijo que se vio obligada a adecuar su modelo operativo y comercial, adoptando diversas medidas orientadas a preservar su posición competitiva.

Además, aludió a cambios normativos de alto impacto. “Uno de los principales hitos regulatorios -que

ha repercutido en el comercio - fue la entrada en vigor de la Ley 21.561 (Ley 40 Horas)”, dijo Cencosud.

Sostuvo que este cambio obligó a replantear la planificación de turnos, los esquemas de descanso y la distribución de dotaciones por sala, asegurando simultáneamente que la reducción de horas no implicara una disminución de remuneraciones, tal como exige la normativa.

La compañía explicó que, en la práctica, esto significó rediseñar los cuadros de personal, reforzar los sistemas de control de asistencia y evaluar la conveniencia de incorporar microturnos y personal de apoyo temporal para cubrir horarios críticos como fines de semana y festivos.

“A lo anterior se sumó el aumento del salario mínimo a \$ 500.000 en 2024 y \$ 529.000 en 2025, lo que generó una presión sostenida sobre los costos laborales directos y las bandas salariales intermedias”, afirmó la empresa.