

NICOLÁS BIRCHMEIER R.

PILAR DAÑOBEITÍA, PRESIDENTA DE SMU, Y EL IMPACTO DE LA INSEGURIDAD:

El holding supermercadista SMU vive en la actualidad un buen momento, tras un reordenamiento de sus marcas. Este proceso vino después de desprenderse de Construmart y las tiendas de conveniencia Ok Market, para enfocarse en las cadenas Unimarc, Mayorista 10, Super 10, Alvi en Chile y con Maxi Ahorro y Mayorsa en Perú. Así, la firma logró encaminar la senda de crecimiento y mejorar sus balances. El plan estratégico 2023-2025 jugó un rol clave en la mejora del balance financiero. El año pasado se concretaron 14 nuevas aperturas de locales y para este año prevén inaugurar otras 24 tiendas —19 en Chile y 5 en Perú—, mediante una inversión de US\$ 120 millones.

"Lo triste sería que vayan quedando comunas eliminadas de un plan de inversión porque hay un alto grado de peligrosidad"

Sin embargo, en la compañía están preocupados por la creciente violencia que afecta a algunos barrios en donde operan, lo que impacta a su personal y, en segundo plano, eleva los costos de inversión. De esta manera, el ambicioso programa para ampliar su red de 389 locales en Chile —y que totaliza 418 tiendas, considerando los formatos Maxi Ahorro y Mayorsa en Perú— podría verse afectado, en medio del incremento de la inseguridad y la demora en la tramitación de permisos que padece la economía local. En su última conferencia con analistas, la firma indicó que esperan concretar las nuevas aperturas a fines de 2024, aunque advirtieron que por las trabas de los permisos podría aplazarse para la primera parte del 2025.

La única mujer que lidera una mesa directiva entre las empresas del IPSA afirma que la actual situación de violencia en el país ha elevado el costo de las inversiones en los locales de la cadena supermercadista. Asimismo, apunta a que las aperturas de tiendas se han visto mermaid por la "permissología", con demoras de hasta tres años para inaugurar nuevas sucursales.

Al respecto, Pilar Dañobeitía, presidenta de SMU, señaló que si bien los contratos para los nuevos locales ya están firmados, en este escenario lo ven con preocupación.

“Como empresa tenemos que hacer las denuncias y no tenemos que hacer vista gorda que si son robos pequeños o si hubo o no afectados con violencia física”.

las inversiones”.

“Creemos que debiera tener cierto nivel de prioridad este tipo de locales (supermercados) que son de servicio, y no tomar tanto tiempo en resolver los permisos”.

“Esto no es solamente la inversión de la sala, sino que además todo lo que se invierte en elementos como herramientas tecnológicas. Además, tenemos que poder documentar las denuncias, y para eso están las cámaras, etc., porque al final es lo que adjuntamos como prueba para que definitivamente las personas que incurrían en esto terminen siendo de verdad multadas, o que se tomen las medidas que correspondan. (...) Instalamos un centro de monitoreo en el Centro de Distribución de Lo Aguirre, donde trabajan, entre 25 y 30 personas, y están todas las pantallas conectadas con los locales permanentemente”.

—En medio de la contingencia de inseguridad del país, ¿cómo están viendo este tema?

“En lo que vemos, siempre ha habido ‘robos hormiga’, como le llaman en la industria. Cuando partí en este negocio, me explicaron que eso era casi parte (del negocio), estaba medio internalizado. Siempre existió, pero lo que hemos visto en estos últimos dos o tres años, es que no solo el robo ha incrementado, que ahora más que hormiga parece una vaca o algo así, sino que también ha aumentado mucho la violencia”.

dos con violencia física. En este sentido, tenemos que ser muy efectivos en hacer las denuncias”.

—¿Cómo manejan este problema?

“Creo que todas las empresas lo hacemos, es que esto al final ha terminado en hacer mayores inversiones también. No estoy hablando de mayores costos en guardias de seguridad y todo lo demás, que eso es obvio; pero también en inversiones, porque resulta que ya no es un robo no violento, ahora es un robo donde entran con el oxicoxite y te rompen el portón con autos. Entonces, tienes que fortalecer y tienes que poner concreto hasta cierto nivel. Eso nos ha hecho aumentar

—¿Cuánto ha aumentado la inversión en materia de seguridad?

“No lo sé. Es difícil separarlo, porque no solamente hemos aumentado en esto (seguridad), sino que el valor de la mano de obra, el valor de las materias primas. Pero es relevante y además lo tenemos en consideración en cada local que abrimos. Lo triste sería, y eso es algo que todavía no hacemos, que vayan quedando comunas o partes de la ciudad eliminadas del plan de inversión de las empresas de supermercados, de farmacias, etc., porque hay un alto grado de peligrosidad y no se quieren meter ahí”.

—¿Cómo viven esta situación en sus centros de distribución?

“Los centros de distribución cuentan también con amplios sistemas de seguridad, los cuales también se han reforzado. Cada vez que hay fechas conmemorativas de cualquier cosa, tenemos que reforzar fuertemente el resguardo de nuestros locales que están en posiciones más críticas y los centros de distribución en particular”.

“A los supermercados no se les incorporó como una empresa de infraestructura crítica, lamentablemente (...) están solamente lo que son antenas y todas esas cosas. Pero resulta que los centros de distribución de la industria tienen ambientes. O sea, ante un situación muy crítica, se ve afectada la cadena de abastecimiento brutalmente. Porque evidentemente, los supermercados, ninguno tiene capacidad de almacenamiento para muchos días (...). Pero bueno, eso no quedó, y por eso en fechas especiales ponemos una alta seguridad”.

—Otro tema que está en la agenda son los permisos, ¿cómo los afecta a ustedes?

“Hablabamos el otro día en el comité y me dieron una cifra que es bastante impresionante. La repetí como para no creerla, por lo que esperamos que con la ley de permisos sectoriales, que está por salir se

avance: Hemos demorado hasta tres años en abrir un local de supermercado. Hay que hacer la cuenta sobre cuánto es para un centro comercial o un edificio”.

“El desafío está en acortar esas brechas, porque la verdad es que eso, un supermercado, lo único que inmediatamente provoca es aumentar la fuerza laboral, estar cerca de la comunidad. Es un servicio esencial. Creemos que debiera tener cierto nivel de prioridad este tipo de locales que son de servicio, y no tomar tanto tiempo en resolver los permisos”.

—¿Cuáles son los nudos que ustedes creen que se deben destrabar?

“Técnicamente no sé exactamente qué es lo que debiera ser más crítico para destrabar. Lo que yo escucho siempre en los comités de inversiones, donde va a presentar la gente que está en los trámites de apertura de nuestros locales (...) es que muchas cosas se rechazan sin analizar”.

—¿Cómo le impacta en sus planes de apertura?

“Hay temas de coordinaciones, porque, por ejemplo, lo que nos demora muchas veces es que el local está listo, pero no está la patente comercial. Y la patente comercial uno empieza a preguntar, porque con eso nos involucramos bastante los directores; y a veces el local está incluso cargado con mercadería y no puede abrir porque todavía la patente no sale. Cuando empiezas a preguntar, ¿por qué no sale la patente? Entonces te dicen que pidieron una visita de tal persona y de tal área, y terminé señalando que faltaba un detalle; después viene otra persona de otra área, que indica que el trazado en el estacionamiento tenía un detalle. Uno lo que ve como empresa es que ojalá todo estuviera mejor coordinado, porque en el fondo el interlocutor ojalá fuera uno solo, y no distintos encargados de las diferentes áreas que tienen”.

—Hace poco colocaron un nuevo bono por unos US\$ 80 millones ¿Qué implica para lo viene en SMU?

“Tuvimos una sobredemanda de más del 50%. Eso quiere decir que los inversionistas ven a SMU como una empresa atractiva en la cual poner su dinero (...) A nosotros nos costó mucho recuperar la confianza en el mercado porque partimos por la fusión de más de 60 cadenas de supermercados, tuvimos una crisis de crecimiento y tuvimos que ordenarnos. Cuando eso ocurrió y salimos al mercado con el IPO, recuperamos la confianza de nuestros inversionistas”.

—¿Cómo les ha afectado a nivel de empresa?

“Es muy doloroso porque afecta a tu personal, a la gente de los locales, a nuestros colaboradores y a nuestros clientes. Aquí hay un efecto más grande que el simple robo, sino que en el estado de ánimo, en el compromiso emocional, algo que siempre estamos muy pendientes de apoyar, en conjunto con IST, que es nuestro aliado en eso”.

—¿Cómo creen que se está abordando este tema en el país?

“Yo no soy quién para las políticas del Gobierno. Imagino que tienen suficientes asesores y los parlamentarios también, pero creo que es un tema real, que a la gente la tiene muy amedrentada y con mucho miedo”.

“Como empresa, en primer lugar, tenemos que hacer las denuncias, tenemos que ser responsables. No solo nos podemos quejar de que la violencia ha crecido. No tenemos que hacer vista gorda, que si son robos pequeños o si hubo o no afecta-



MACARENA FEREZ

IMPULSAR DIVERSIDAD de género en el directorio

—Usted es la única mujer presidenta de directorio entre las empresas IPSA. ¿Cómo se toma esa responsabilidad?

“Por supuesto que es un orgullo, es una gran responsabilidad también, porque, obviamente, que somos el foco por eso. Es un orgullo porque señala un tema muy relevante para nosotros, que es la representatividad en el directorio, la diversidad de género, en este caso, que queremos impulsar. Siento que esta directriz, como todas las que definen la política y el modelo de sostenibilidad de las compañías, son top down (de arriba hacia abajo), y eso necesariamente requiere la convicción de los accionistas y directores por llevar a cabo la ejecución de todas estas medidas e iniciativas que se definen en la política de sostenibilidad”.

—¿En Chile estamos al debe en esta materia?

“Tengo mucha confianza en que empezaremos a ver más ejecutivas, directoras y, por supuesto, presidentas en estos directorios tan relevantes de nuestro país. Pero esto pasa por la convicción. Los accionistas definen, los controladores y también los minoritarios, quienes participan y a quienes van a elegir para este directorio. Entonces, ellos son los que lo eligen, sin embargo, los directorios y las compañías también tienen una labor que hacer (...) si finalmente definiste hacer un modelo de sostenibilidad que tenía una palanca de diversidad, el directorio es responsable de que lo lleve a cabo”.

“Nosotros ya tenemos más del 30% de mujeres en cargos medios, que nos alienta, pero tenemos un tremendo desafío aún. En la medida que eso avance en todas las compañías, naturalmente van a empezar a haber más mujeres CEO o en los cargos de primer reporte de gerente general”.