

POR MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ

CEO DE WALMART CHILE: "SI NOSOTROS NO DAMOS ESTAS SEÑALES DE CONFIANZA, EL PAÍS NO SE VA A REACTIVAR"



Kathryn McLay, CEO Internacional de Walmart y Cristián Barrientos, CEO de Walmart Chile.

El lunes Walmart dio a conocer la mayor inversión de su historia en el país: US\$ 1.300 millones en los próximos 5 años. El anuncio se hizo en Punta Arenas y participó, además del CEO de Chile Cristián Barrientos, la CEO Internacional de la empresa, Kathryn McLay. Aquí el ejecutivo que lidera el mayor supermercadista del país cuenta cómo se gestó la inversión, habla del fin de las políticas DEI y de su relación con el Gobierno: "Las señales que tiene dar el Gobierno son que la agenda de crecimiento esté dentro de las prioridades. Hasta ahora yo creo que no ha estado".

¿Por qué arriesgar ahora?
 - Estamos en Chile porque creemos en Chile, hay confianza en Chile y tenemos una responsabilidad con Chile por ser una de las empresas más grandes del país, somos el tercer empleador más grande del país. Creemos que si nosotros no hacemos o no damos estas señales de confianza, el país no se va a reactivar.
 Cristián Barrientos, CEO de Walmart Chile desde hace exactos dos años, cuenta que la decisión de invertir US\$ 1.300 millones en los próximos cinco años en el país se acordó cerca de mediados de año. Dice que coincidió con el cierre de un ciclo dedicado a la reapertura y reconstrucción de tiendas -tras el estallido social y pandemia- y que ahora venía una etapa nueva. Una etapa de expansión: nuevas tiendas, nuevas tecnologías, nuevas oficinas.
 Ese plan estratégico se lo presentaron a la matriz en Estados Unidos. Y este lunes se dio a conocer en Punta Arenas, junto a la

CEO Internacional de Walmart, la australiana Kathryn McLay.

Apenas se hizo el anuncio, el ministro Mario Marcel se comunicó con Barrientos. "Me llamó para hacerse participe en un tono muy constructivo. Fue muy receptivo y agradecido por la confianza en el país", dice. Y agrega: "Hemos recibido muchas reacciones del mundo privado súper positivas, de alcaldes, de que podemos volver a salir adelante. Estamos aquí porque tenemos que mover el país".

- ¿Por qué en este minuto en que hay tan poca inversión en Chile, Walmart se decide a apostar fuerte?

- Creemos que Chile tiene todas las condiciones para seguir invirtiendo. Tenemos mucha confianza en el país. La historia en los últimos 15 años con Walmart ha sido super exitosa y tenemos una mirada mucho más de largo plazo. Sabemos que el país está creciendo poco...

- Y eso les afecta en la baja del consumo...

- Afecta al consumo. Pero tenemos los vehículos correctos: una estrategia multi-formato, un negocio e-commerce robusto que nos hace pensar que podemos hacer la diferencia.

- ¿Qué señales debiera dar el Gobierno para estimular más empresas a hacer lo mismo?

- Una de las grandes cosas que creemos podría acelerar, tiene que ver con la permisología. Eso nos afecta porque se nos retrasan los proyectos; y cuando se retrasa un proyecto, la rentabilidad cambia. Y cuando tú compites por capital -en el caso nuestro competimos contra 18 otros países- obviamente la compañía tiene que ir viendo dónde aloja sus capitales correctamente. Y la rentabilidad es importante.

El centro de distribución del Peñón se demoró nueve años en obtención de permisos. El proyecto de ampliación del centro de distribución en Lo Aguirre, que tenemos hace 15 años, solamente la ampliación tardó cuatro años en obtener el permiso.

- Medidas que está planteando el Gobier-

no, como la reforma tributaria que rebajaría los impuestos a las empresas, pero subiría a las personas que ganan más, ¿van en la línea correcta para estimular la inversión?

- La rebaja de las empresas puede ser un signo que pueda ayudar a dinamizar el país. Yo creo que las señales que tiene dar el Gobierno son que la agenda de crecimiento esté dentro de las prioridades. Hasta ahora creo que no ha estado. Un país en que el gasto crece más rápido que el crecimiento, en algún momento tiene problemas. Y una empresa también. Entonces vuelvo al punto de dos cosas muy preocupantes de Chile: una es el mundo de la permisología, y lo segundo es la seguridad. Si a mí me empiezan a pasar mayores gastos, como es blindar una tienda, de alguna forma eso se traspasa al público y se genera inflación. Entonces tiene que ir todo de la mano. El crecimiento acompañado con mejoras laborales es fantástico que exista, pero hay que pensar no solamente en las grandes empresas, sino que en la pequeña también, pymes, que no son capaces de sostener todo de golpe: 40 horas, salario mínimo, hoy la idea de extender el postnatal a un año... Son cosas que afectan los costos de las empresas y tiene que estar la mesa servida para que pueda esto ocurrir de forma viable.

- A Walmart les quemaron y saquearon muchos supermercados durante el estallido. ¿Hay locales que no reabrirán?

- Fuimos muy apoyados por Walmart internacional para reabrir la mayor cantidad de locales. La gran mayoría sí los reabrimos, pero salimos de Petersen (Renca), salimos también de Los Morros (El Bosque) porque era muy recurrente el saqueo en esa zona.

- ¿Esto se lo han planteado al Gobierno?

- Sí.

- ¿Se ha reunido con el Presidente Boric?

- No con el Presidente Boric. Con los ministros Grau y Marcel es con quienes más nos hemos reunido y les hemos explicado la situación que tenemos.

- ¿Cuál es la respuesta del Gobierno?

- La seguridad es algo que nos preocupa, que debemos hacernos cargo como país porque puede hacer que proyectos de crecimiento se caigan si esto sigue aumentando. No hay nadie que se libre de esto, y la seguridad en el mundo está compleja. Esto tiene que llevar a que tanto los sectores públicos y privados trabajen más en conjunto para combatir la inseguridad.

- Usted es chileno, pero estuvo afuera 11 años y es CEO de una multinacional. ¿Cree, como dijo el Presidente Boric, que existe un pesimismo ideológico en el empresario chileno, mientras que el mundo empresarial extranjero es optimista para invertir en Chile?

- Creo que no. Lo que veo diferente en Chile, respecto de otros países, es que hay un pesimismo a nivel de la población chilena, que yo sentí cuando volví aquí.

- ¿A qué lo atribuye?

- Esto lo validamos con un estudio en el que vimos que Chile en los últimos 30 años ha dado un salto importante del punto de vista económico: en PIB per cápita, salarios reales, crecimiento, en la inversión de la pobreza ni hablar. Sin embargo, somos percibidos como los más infelices. Y el pesimismo puede afectar el consumo. Entonces, creo que hay algo más en la sociedad chilena que cuando uno ve una serie de 30 años, los primeros 20 años son un crecimiento de entre el 5% y el 7%; y los últimos 10 años ha sido mucho más flojo. Por lo tanto, fuimos educando a la población a tener acceso a dinero mucho más barato, acceso a compras de bienes raíces. Y eso ahora se complica porque con las inflaciones que tuvimos y el gasto creciendo más rápido que la innovación, no te da. No soy dueño de la verdad, pero eso puede generar un descontento y probablemente el estallido social puede tener una explicación ahí.

- ¿Cómo ve Walmart a Chile desde EEUU?

- Tenemos presencia en 19 países. Primero que nada, Chile no es el más grande. Segundo, estamos también en ocho países en

África, estamos en México, tenemos cinco países en Centroamérica. Te enumero ciertos países donde tampoco es que la situación esté estable. Ni siquiera en EEUU hoy. Entonces sabemos navegar. Hay mucha confianza en el liderazgo y el talento que hay en Chile. Y eso es una fortaleza que tenemos de cómo operar en un entorno volátil y poco cierto, por así decirlo, como es Chile. Sin embargo, cuando lo comparas con Latinoamérica, nos seguimos destacando. Todavía. Entonces creemos que sí podemos ayudar. Son ciclos que van a tener que reordenarse.

El camino

El jueves Barrientos cumplió dos años como CEO de la filial chilena del gigante norteamericano fundado por la familia Walton que compró D&S a los hermanos Nicolás y Felipe Ibáñez Scott en 2009. En ese entonces, Barrientos ya estaba en el supermercadista. Es el único trabajo profesional que ha tenido.

Nacido en Talca, el ingeniero comercial de la Universidad Gabriela Mistral, MBA de la UAI, entró a los 23 años a Lider. Partió como asistente de compras, pasó a comprador, luego a gerente del área abarrotes. De ahí se trasladó a Temuco a cargo de la operación en la región y en 2007 le ofrecieron crear desde cero el formato SuperBodega aCuenta, que tuvo su primera sede en Reñaca Alto. En 2012, cuando se terminó el traspaso de D&S a Walmart, Barrientos se trasladó a México a trabajar en el mismo formato, pero a una escala infinitamente mayor: cerca de 2.000 tiendas. El proyecto era irse de Chile dos años... se quedó 11. En 2017 lo nombraron CEO de Centroamérica de Walmart y a los dos años regresó a México como COO, a cargo de toda la operación de tiendas y logística del país (más de 3 mil). En diciembre de 2022 lo nombraron CEO de Walmart Chile, en reemplazo del argentino Gonzalo Gebara. "Profesionalmente, el rol de ser presidente de un país es un crecimiento. Y sentíamos como familia que habíamos hecho un periodo largo afuera. Tengo cuatro hijos, una mexicana, queríamos estar más cerca del resto de la familia", dice.

El aterrizaje en Santiago no fue fácil. Él dice que fue "especial". "Hay expectativas de llegar... El país cambia, uno cambia", comenta.

Sobre qué cambios notó en el consumo a su regreso, dice que "la inmediatez, el querer comprar cuándo, dónde y cómo quiera", asegura. "Pero las tiendas físicas demostraron que son un activo ultra importante para el éxito del e-commerce porque te permite tener una inmediatez en el perecedero por estar cerca de tu casa. Por eso vamos a abrir 70 tiendas y también vamos a tener una fuerte inversión en las plataformas digitales para seguir mejorando la experiencia. Hoy 93% de nuestras tiendas están ubicadas a menos de 30 minutos de la población de Chile".

- ¿Cómo ha sido el desarrollo del e-commerce? Ustedes tenían prácticamente comprado Cornershop y la FNE lo paró, y recién ahí desarrollaron su app.

- Fue un proceso, te diría, que probablemente fue un poco tarde, porque estuvimos nosotros con Cornershop. Podríamos haber desarrollado antes nuestro e-commerce. Sin embargo, hemos tenido un crecimiento explosivo en los últimos años. Ha ido mejorando la aplicación y hoy estamos aprovechando toda la tecnología que tenemos en EEUU para traerla acá.

- ¿Cómo evalúa la plataforma exCornershop ahora Uber?

- No era muy usuario porque viví fuera todo el rato y cuando llegué estaba con Jumbo, por lo tanto no lo usaba. Pero era una súper aplicación la de Cornershop. Entiendo por los usuarios que el cambio que tuvieron Uber tuvo grandes detractores, no sé si porque no les gustó el uso o porque realmente había cambios que no los conocían. Pero es súper respetable. Es una súper plataforma.

- ¿Percibieron un aumento de clientes en su app que migró tras el cambio de Cornershop?

- Más que un aumento específico, algo mejoró.

- ¿Cuánta gente usa la App de Lider?

- Recibimos aproximadamente 1 millón de clientes diarios, tanto en puntos físicos o lider app.

Walmart ¿woke?

Se estima que Walmart tiene cerca de un 38% de participación en el mercado de los supermercados, seguido por Cencosud con 34% y SMU con 15% aprox. En Chile opera con cuatro líneas: Lider, Lider Express, SuperBodega aCuenta y Central Mayorista

- Cerraron todos los Ekono, que eran un modelo de compra más de paso con locales más chicos. Ahora los peruanos Inretail compraron los supermercados Erbi, de este tipo, que están creciendo fuertemente en Europa y Perú. ¿Están evaluando reabrir ese nicho?

- No. Nosotros tuvimos una experiencia con eso, como tú bien dices, y no fue exitosa. Así que a tu pregunta de ellos, de Erbi, bienvenida a la competencia. Y creemos que tenemos los vehículos correctos para poder seguir liderando el mercado en Chile.

- Hace cerca de un mes Walmart EEUU anunció que terminaba con sus políticas DEI. ¿En qué se va a traducir en Chile?

- Con esto estamos evolucionando en la manera de comunicarnos en términos de diversidad e inclusión hacia una cosa que hable más de "pertenecer", que llamamos en Estados Unidos "Belonging".

- ¿Walmart estaba muy woke?

- No sé si muy woke, pero veníamos hace rato tratando de evolucionar este tema, producto del cliente diverso que tenemos. Toda la gente es bienvenida a trabajar en Walmart. Y eso lo queremos enmarcar bajo el programa "Yo pertenezco" o "Belonging" de tal forma que nos permita servir de la mejor forma a los consumidores que nos visitan día a día.

- ¿Por qué si antes tenían cuotas en EEUU para minorías, al eliminar DEI eso cambia?

- Porque cuando hablas a puras minorías, estás dejando fuera a otros. Por eso lo que queremos es salirnos de esos conceptos, llámese de color o diversidad sexual. Van a estar todos invitados y bienvenidos, pero vamos a hablar más en general que a nichos específicos.

- Walmart es el tercer empleador de Chile, ¿cómo les impacta la migración?

- Somos muy representativos de lo que pasa en Chile y la migración. Del orden de 14% de nuestros asociados son extranjeros (de los 40 mil) que es un número no menor, es un porcentaje súper parecido a lo que tiene Chile. Y la verdad que tenemos muy buena experiencia con los extranjeros, tiene que ver con esto que hablamos también del belonging, de que se sientan cómodos y que puedan seguir creciendo. ✨