

SANTIAGO DE CHILE, MIÉRCOLES 10 DE SEPTIEMBRE DE 2025

N. BIRCHMEIER RIVERA

El menor ritmo de crecimiento económico y los altos niveles de incertidumbre laboral mantienen frenado el consumo en el comercio nacional. Actores del rubro aseguran que si se excluye el impulso de los turistas en el *retail* local, las cifras del sector reflejarían débiles desempeños.

Este panorama también ha mermado el empleo en la industria minorista. Empresas como Cencosud, Falabella, Ripley, Tricot y SMU han reducido con fuerza la dotación de trabajadores en los últimos 10 años, según revelan sus estados financieros reportados a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Estas firmas suman 240.563 trabajadores al cierre de junio de 2025. Se consideran las cifras totales de empleados reportadas por las compañías minoristas, tanto en Chile como en la región

### E-COMMERCE

Al 2023 existían unos 26.781 puestos de trabajo asociados a empresas de comercio online, según la CCS.

(algunas proporcionan solo los números agregados y no diferenciados para Chile).

Al comparar esta cifra con los registros a junio de 2016, el personal acumulado disminuyó en 18,3%, equivalente a 54 mil trabajadores. En esa época la dotación en estas compañías acumulaba 294.563 empleados.

Este escenario ocurre en medio de cierres de locales de algunas firmas en los últimos años, como Falabella o Ripley, con miras a obtener mayor rentabilidad en sus operaciones. Otras compañías han ajustado sus estrategias, como Cencosud, que se encuentra rebajando su exposición

# Según reportes financieros de Cencosud, Falabella, Ripley, SMU y Tricot al primer semestre Los ajustes en personal de los *retailers* chilenos: eliminan 54 mil puestos de trabajo en la región en 10 años

La CCS estima que en 2023, solo en Chile, existían 26.781 trabajadores asociados a firmas de *e-commerce*.



JUAN CARLOS ROMO

**Firmas minoristas sumaban una dotación de trabajadores de casi 300.000 personas al primer semestre de 2016.**

a Brasil y, en su lugar, aumentando su peso en Estados Unidos, tras adquirir el 100% de las acciones de la cadena The Fresh Market para continuar con su expansión en ese mercado.

### Caso a caso

Cencosud encabeza la lista en cantidad de trabajadores. El gru-

po ligado a la familia Paulmann posee 121.524 personas contratadas al 30 de junio de 2025. Sin embargo, la firma rebajó su planilla en 18.560 puestos en relación con los 138.537 que registraba en igual período de 2016. La compañía no desagrega el personal que posee en cada de uno de los países donde opera.

La supermercadista SMU

(controlada por el grupo Saieh) registra 22.867 trabajadores al primer semestre de este año. Son 11.182 menos que en 2016.

En tanto, el grupo Falabella (vinculado a las familias Solari, Del Río y Cúneo) contabiliza un personal de 76.233 personas, lo que implica una reducción de 18.906 trabajadores en todas sus operaciones en la re-

gión. En su división chilena, la firma pasó de 50.110 trabajadores en junio de 2016 a una planilla de 38.806 al cierre del primer semestre de 2025.

Ripley (de los Calderón) registra 18.632 trabajadores en Chile y Perú, lo que implica una merma de 5.579 puestos.

En contraste, Tricot fue la única que elevó sus contrataciones: a junio de este año registra 2.854 trabajadores en comparación a los 2.627 que detalló en 2016.

### Período de ajustes

Claudio Pizarro, investigador del Centro de Estudios del Retail (Cerret) de Ingeniería Industrial de la U. de Chile, asegura que el *retail* ha experimentado un período de ajustes debido a la "profunda transformación ligada a una competencia feroz con las firmas digitales y transfronterizas, que implica que deben cambiar su modelo de negocio".

"Tampoco ayuda", agrega, el alza de los costos laborales, como incremento del salario mínimo, dado que termina afectando a "personas menos calificadas que tienen más facilidad de ser reemplazadas por la automatización".

Por otra parte, Christian Oros,

*consumer insight director* de Altevó, indica que si bien el principal ajuste en términos de personal en tiendas y privilegiando la autoatención en los locales se materializó hace cuatro o cinco años, esto "no significa que el comercio no esté contratando, sino que está buscando personal en áreas que impliquen mayor eficiencia a su operación".

Oros ejemplifica que antes "el control del bodegaje era realizado de manera manual; ahora, esa misma bodega que tenía a 10 personas involucradas puede hacer el trabajo con cuatro trabajadores, pero con una alta inversión tecnológica para el control de inventario".

El auge del comercio electrónico no solo implicó una reducción de los puestos de trabajo en el *retail*, sino que también potenció la creación de otras fuentes laborales. La Cámara de Comercio de Santiago (CCS) estima que en 2023 existían 26.781 trabajadores asociados a firmas de *e-commerce* en Chile.

De todos modos, Oros señaló que la creación de puestos de trabajo en el comercio digital no compensa la menor dotación en el comercio físico. "No se logra netear, o sea, hay una mayor salida de trabajadores en relación a los que ingresan", dice.