



:: [portada](#) :: [España](#) ::

22-08-2012

## La oscura trastienda de Mercadona

Enric Llopis

Rebelión

A Juan Roig, presidente de Mercadona, le agrada sacar pecho. El pasado 7 de marzo presentó en Puzol (Valencia) el balance de resultados de la empresa correspondiente a 2011. El éxito no admite cuestión: 474 millones de euros de beneficios (un incremento del 19% respecto al año anterior). En su particular *día de la victoria*, Roig se explayó a gusto: "cada vez hay más bazares chinos porque tienen la cultura del esfuerzo que no tenemos en España"; "Estoy completamente de acuerdo con la reforma laboral, yo habría ido mucho más lejos"; "cada uno de los españoles tiene que preguntarse qué puede hacer por el país"; y una última *perla*: "o sube la productividad o baja el nivel de vida".

Quiso el azar que por las mismas fechas la revista Forbes publicase la lista de multimillonarios de 2012. El presidente de Mercadona figuraba como tercer hombre más rico del estado español y el número 223 del mundo, con un patrimonio que ronda los 4.700 millones de dólares y que incrementó en un 62% durante el último año.

Mercadona es una compañía de distribución con capital 100% español, que cuenta con 1.357 supermercados repartidos en 46 provincias, según informa la Web de la empresa. Más de 4,5 millones de hogares realizan diariamente la compra en las tiendas de Mercadona, donde trabajan 70.000 personas con contrato indefinido. Desde sus orígenes, la compañía de Roig ha pretendido vincularse a la idea de "confianza", a partir de un modelo de gestión con dos principios rectores: "calidad total" y "siempre precios bajos".

Esta "calidad total" se extiende teóricamente a los "recursos humanos". De hecho, "el trabajador es el segundo objetivo de la empresa, tras el cliente", se sostiene en la Web de Mercadona. Ejemplo de todo ello sería la generalización del contrato indefinido a toda la plantilla, el pago íntegro del sueldo en caso de incapacidad laboral, unos salarios que superan la media del sector y la inversión destinada a formar a los empleados (450 euros por trabajador en 2011).

Hasta aquí la mercadotecnia, cuyo éxito parece evidente pues fuera de la empresa pocos cuestionarían la idea de que Mercadona "trata muy bien a sus trabajadores". Pocos negarían asimismo la condición de Juan Roig como empresario ejemplar y hombre de negocios hecho a sí mismo. Sin embargo, el autor de este artículo ha conversado con varios trabajadores de la distribuidora (unos en plantilla, otros despedidos por diferentes circunstancias) que han manifestado un punto de vista alternativo al que ofrece Mercadona en su *marketing*.

La organización del trabajo en los supermercados de la cadena se establece por "métodos". Tareas de reposición, cobro en caja, limpieza de un pasillo, decoración, todos es mesurable y cuantificable en función de los más de 500 "métodos" estipulados. Se controlan al detalle tiempos y ventas. Se regula el número de productos que los trabajadores han de vender, en la línea de caja o en las diferentes secciones, de ahí que muchas veces tengan que dirigirse a los clientes casi como agentes comerciales. En caso de que no se cumplan los métodos, el coordinador (una figura central



en todo el engranaje) puede amonestar o sancionar al empleado. El coordinador es también el encargado de someter a presión -a veces asfixiante- a los trabajadores y velar porque se satisfacen los objetivos.

Una de las medidas *estrella* de Mercadona y que mejor ha *vendido* Roig a la opinión pública son las condiciones del permiso de maternidad, que en su empresa se amplía a cinco meses (frente a las 16 semanas estipuladas legalmente) con el sueldo íntegro. Los problemas llegan, sin embargo, cuando la trabajadora se reincorpora al puesto de trabajo tras el parto, y pretende acogerse a la reducción horaria que establece la legislación laboral.

En estos casos, aseguran las fuentes consultadas, Mercadona rechaza de manera automática la propuesta de la empleada (la remite a los "horarios de parrilla", es decir, los *normales* en la empresa), en lugar de intentar un acuerdo. Así las cosas, si la trabajadora necesita realmente un horario específico (y acogerse a los derechos recogidos en el Artículo 37.6 del Estatuto de los Trabajadores), no tiene más remedio que reclamarlo por la vía judicial, con la pérdida que ello implica en tiempo y dinero a la espera de la sentencia firme. En estos casos, aseguran fuentes consultadas, "la empresa no te despedirá pues está muy clara la cobertura legal, pero sí te harán la vida imposible hasta que vuelvas al horario que según ellos te corresponde, no el que has ganado en juicio".

" En Mercadona no hay absentismo laboral", ha proclamado ufano Juan Roig en más de una ocasión. ¿Cómo lo consigue? Mediante mecanismos de presión con los que se pretende acortar y reducir al máximo las bajas laborales. Según los trabajadores consultados, los médicos de la empresa y la mutua que opera con Mercadona intervienen activamente en estos procesos. Así se traslada a la opinión pública la idea de que los trabajadores nunca se ponen enfermos ni padecen accidentes. No es extraño el caso de empleados, aseguran las mismas fuentes, que, por el hecho de seguir las orientaciones del médico de la seguridad social, han recibido un burofax en su domicilio en el que se les informaba del despido. Así, de paso, se aleccionaba a los compañeros de tienda sobre los peligros de la indisciplina. Otra fórmula adoptada por la cadena para disminuir las bajas consiste en acercar el lugar de residencia de los trabajadores a los supermercados.

Otra cuestión son las condiciones en que se produce la reincorporación al puesto de trabajo tras el periodo de baja. Una empleada asegura que tras pasar una semana en casa por una contusión en el pie, el coordinador la reconvirtió a la función de cajera pues así no tendría que moverse. Otra trabajadora de la sección de horno, cuya tarea habitual consistía en la descarga de congelado a -24°C, se lesionó y contrajo una hernia discal. Tras los días de reposo prescritos por la mutua (de manera ilegal), volvió a su lugar de trabajo donde sufrió una recaída y, con ello, otra hernia discal una vértebra más arriba. Asegura que el coordinador le espetó: "la culpa es tuya; tienes las hernias porque quieres; tu sitio ahora es la cola del INEM".

Ponerse enfermo tampoco es oportuno si el empleado aspira a cobrar la "prima por objetivos", retribución equivalente a un sueldo que la empresa ingresa a los trabajadores el mes de marzo, siempre con dos condiciones: que se hayan satisfechos los objetivos de venta y gestión previstos para el año en curso; y que el trabajador supere una entrevista de valoración personal que realizan los coordinadores de los centros. Además de que la entrevista, según confirman algunos



trabajadores, "resulta totalmente subjetiva"; si el empleado se encuentra de baja o en reposo prescrito por la mutua, la empresa le *invita* a pedir el alta médica voluntaria. En caso de no hacerlo, puede suspender la valoración y, en consecuencia, perder la "prima por objetivos".

Mercadona se pretende asimismo una empresa "cercana" y de "confianza", pero también "familiar". Y lo es, no sólo por la presencia (muy notable) de la familia Roig en la dirección de la compañía; Es familiar, también, porque no resulta extraño encontrar a varios miembros de una misma familia como empleados. Esto da lugar a que, en caso de conflicto entre un trabajador y la empresa (por ejemplo, exigir cualquiera de los derechos recogidos en el convenio o en el Estatuto de los Trabajadores) familiares cercanos puedan verse perjudicados. Asimismo, se concibe la actividad empresarial de un modo "corporativo" y "paternalista", donde no tiene cabida el conflicto entre capital y trabajo, y donde a los empleados se les adoctrina para que *sientan* la empresa como propia. A ello se agrega una tradicional política antisindical, que impide la defensa activa de los derechos de los trabajadores.

En este contexto, el día a día en el supermercado puede volverse difícil. Así lo explica una de las trabajadoras preguntadas -que, como los compañeros consultados para este artículo, opta por el anonimato-. Lleva 8 años trabajando en Mercadona: "aguanto todo lo que me echen y eso que te aprietan por todas partes. Al final convives con la presión y las circunstancias. Hay quien se medica para soportarlo, mientras que otros terminan por acostumbrarse. Es así, no hay otra. Te insisten en que lo gestiones todo como si fuera tu propia empresa, que te identifiques al máximo con Mercadona; me pregunto además quién fija los tiempos de trabajo, pues a nadie le da tiempo de cumplirlos. Muchas veces has de entrar a trabajar antes de lo que marca tu horario. Tampoco puedes abandonar tu puesto para ir al médico especialista, si no cambias el turno con un compañero".

Añade que el cumplimiento de los objetivos es casi un *diktat*. "El coordinador actúa como un *negrero*; no se puede tirar ningún producto a la basura; antes de que caduquen, los trabajadores nos vemos forzados a comprarlos; hay que cumplir objetivos". A otra trabajadora la despidieron mientras estaba de vacaciones, con 12 años de antigüedad en la empresa. ¿El motivo? Bajar el precio del pescado (era responsable de la sección de pescadería) para evitar tirarlo al contenedor, "algo que aunque formalmente no esté permitido, habíamos hecho en muchas ocasiones". Esta única falta ocasionó su despido. Nunca antes tuvo un problema en Mercadona, asegura. Una vez despedida, la empresa le ofreció 3.000 euros por los 12 años de trabajo. En el juicio, seis excompañeros, coaccionados por la empresa y aleccionados previamente por sus abogados, testificaron contra ella por temor a represalias (es éste un fenómeno habitual en los juicios por despido contra Mercadona). Finalmente el juez declaró "procedente" un despido que hoy está en fase de recurso.

Otro extrabajador relata cómo, tras una década de trabajo en Mercadona, fue despedido hace dos años mientras se encontraba de baja por ansiedad. Laboraba en el reparto a domicilio cuando se rompió la muñeca. Incorporado antes de plazo para que la empresa se ahorrara el coste de la baja, padeció una recaída que le obligó a pasar otra vez por el quirófano. Cuando volvió al trabajo, le trasladaron a otra tienda (en la sección de alimentación), donde -según relata- el coordinador le hizo la vida imposible. Pidió entonces, como consecuencia del acoso, la baja por ansiedad y el traslado de tienda. La empresa rechazó la petición y le planteó un ultimátum: "o continúas en la tienda o llegamos a un acuerdo de despido". Al final se llegó a un acuerdo por el que el empleado



percibió 45 días por año trabajado.

La empresa tampoco da facilidades para compaginar el trabajo y los estudios oficiales. "Teniendo derecho a licencia retribuida para asistir a los exámenes finales en la universidad, mi superior más directo pretendía que molestara a mis compañeras para que me cambiaran el turno, a lo que me negué. Intentaron, cada vez que tenía un examen, hacer creer al resto de mis compañeros que saldrían más tarde por mi culpa; incluso llegaron a decirme que eligiera entre trabajar o estudiar, pues las dos cosas eran incompatibles", cuenta otra trabajadora.

Además de *vender* las condiciones laborales en sus tiendas, Mercadona insiste en otra *idea fuerza* a la hora de presentar su gestión a la opinión pública. Ofrece productos "frescos", "de calidad" y "siempre a precios bajos". Pero no se explica el modelo de distribución que subyace a estas consignas, que Mercadona comparte con el resto de grandes compañías distribuidoras. Según la activista y especialista en soberanía alimentaria, Esther Vivas, el paradigma actual (en el que un puñado de grandes empresas controlan más de la mitad de los alimentos que se compran en el estado español) "promueve una agricultura industrial, intensiva e insostenible, en el que el agricultor cada vez cobra menos por su producto y el consumidor paga más; es la gran distribución quien se lleva la diferencia".

En el artículo "La distribución moderna: la invasión de los supermercados" ("Viento Sur"), Vivas agrega que nuestra alimentación "se basa en el consumo de alimentos cada vez más lejanos, con la consiguiente contaminación medioambiental, y la pérdida de información sobre el origen y el modo de producción de los mismos. Además, se induce a la estandarización y uniformización productiva". Una mera ojeada a las estanterías de Mercadona permite alcanzar productos de los cinco continentes: almejas (Chile), calabaza (Panamá), gambón (Argentina), banana (Ecuador), coco (Costa de Marfil), judía plana (Marruecos) y piña (Costa Rica), entre otros.

Mientras, la realidad sigue su curso a pesar de la crisis. Según informaciones de El País, el presidente de Mercadona, Juan Roig, obtuvo una retribución total de 3,8 millones de euros en 2011, un 73% más que en el año anterior. La retribución del Consejo de Administración de la compañía se incrementó un 50% en el mismo año (de cuatro a seis millones de euros); Por otra parte, el conjunto de altos directivos pasó de percibir un total de 12 millones de euros en 2011, frente a los 9 millones del año anterior (una media de 360.000 euros por directivo). ¿Los nuevos emprendedores?

Rebelión ha publicado este artículo con el permiso del autor mediante una [licencia de Creative Commons](#), respetando su libertad para publicarlo en otras fuentes.