

LA COCA-COLA EN CHIAPAS: LOS DERECHOS LABORALES (DÉCIMA PRIMERA PARTE)

GUSTAVO CASTRO SOTO
13 DE ENERO DE 2005; CHIAPAS, MÉXICO

UN POCO DE HISTORIA. En la década de 1920 nace la embotelladora Fábrica de Gaseosas *Sin Rival* en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez fundada por el Sr. Camilo Espinosa, lo que da origen al refresco *Sin Rival*. El reparto de los refrescos se hacía en costales, no existían las rutas actuales, sino que el territorio se dividía en rumbos y a los repartidores se les llamaba "Rumberos", quienes por la mañana recogían los envases vacíos del mercado y por la tarde los sustituían por producto nuevo, lo que da origen a la preventa informal. En el año de 1948 los hermanos Zavaleta Torres compraron el negocio y le modificaron la razón social. En 1952 la Embotelladora *Sin Rival* comienza a producir Coca-Cola en su única presentación de 6 ½ onzas, con lo que se inicia la era del embotellado de Coca-Cola en Chiapas. En 1966 los hermanos Zavaleta venden la embotelladora al Grupo Dalton & Cambell. Posteriormente la embotelladora es adquirida en 1980 por Grupo Visa que más tarde se convierte en Coca-Cola FEMSA. Es hasta julio de 1984 cuando la empresa Coca-Cola sustituye el refresco *Sin Rival* por la Fanta.

En 1994 cierra la planta en la capital del estado Tuxtla Gutiérrez por el desabasto de agua y a la creciente dureza (contenido de cal) del agua. Por fin sólo queda la planta de San Cristóbal de las Casas que existía desde 1994, año en que fue remodelada y adaptada para cubrir las demandas del mercado de la localidad. Es el mismo año del levantamiento zapatista y era el único transporte que podría entrar a en las regiones del conflicto armado. El nombre de Embotelladora *Sin Rival* lo portó la empresa hasta el 01 de abril del año 2000 en que cambió su nombre a Inmuebles del Golfo S.A. de C.V. En el 2000 Femsa compra la planta Embotelladora Tacaná en la ciudad de Tapachula y la cierra el mismo año despidiendo a todos los empleados de manufactura y consolidando su monopolio en el estado. La planta era pequeña y había que invertirle mucho dinero para aumentar el volumen de producción (por ejemplo había que construir una planta de aguas residuales de \$1,000,000.00) por lo que era más barato fletear producto desde las plantas filiales de San Cristóbal, Villahermosa, Juchitán y Oaxaca. Parece que lo que más le importaba a FEMSA era el territorio de ventas.

Hasta el año 2002 se contaba con una sola línea de producción para el embotellado de Coca-Cola y sabores en presentaciones de vidrio y plástico retornables. En mayo de 2002 arranca una segunda línea de producción especializada en embotellar presentaciones de plástico no retornables y aumentando así su consumo de agua. Para el 2004 se anuncia que inversionistas oaxaqueños instalan la Embotelladora de Refrescos Gugar, con una inversión de 65 millones de pesos en el municipio costero de Arriaga y que presume dará 150 empleos directos y 450 indirectos. Por el acceso al agua, las carreteras y las facilidades a la inversión empresarial que otorga el gobernador Pablo Salazar, también se anunció que en este municipio se instalará una planta de Omniflife, empresa de elaboración de suplementos alimenticios en bebidas.

En Chiapas el 60% del mercado de refrescos lo controla la Coca-Cola, el 30% la Pepsi, y entre el 5% la Big Cola (aunque en el estado de Puebla llega ya al 20%) y el 5% otros refrescos. Actualmente la

Pepsi Cola cuenta con una planta embotelladora en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez llamada Embotelladora Central Chiapaneca.

LA COMPETENCIA DESLEAL. A muchas tiendas se les obliga a la venta exclusiva del producto Coca-Cola. Pero en las comunidades indígenas no es menos peor. En una comunidad indígena de la región Altos de Chiapas una familia decidió iniciar su boicot contra la Coca-Cola. Solicitó a la empresa de Big Cola que le abasteciera de ese refresco a su tienda. Cuando llegó el camión repartidor de la Coca-Cola su chofer le dijo que le daba dos refrescos de Coca-Cola a cambio de recoger uno de Big Cola. En otra tienda el chofer repartidor de la Coca-Cola le dijo al dueño que la Big Cola era de la Coca-Cola, que había salido de mala calidad y que la recogería a cambio de más botellas de refrescos Coca-Cola. Y es que el negocio y la ganancia no respetan ningún principio, aunque se escriban. Por ejemplo, el Código de Ética de Coca-Cola Femsa (CEF) manifiesta que: "Se debe evitar hacer comparaciones falsas o engañosas con productos o servicios equivalentes que ofrecen los competidores." En otro artículo estipula que: "FEMSA no participará en ningún acuerdo que pretenda limitar el libre juego de las fuerzas de los mercados en que opera y no utilizará medios impropios para mejorar su posición competitiva en dichos mercados." Inmediatamente manifiesta que "Los consejeros, directivos y empleados de FEMSA deben evitar en lo posible hacer comentarios o declaraciones sobre la competencia, y cuando resulte necesario, éstos deben ser justos, objetivos y completos."

LA OFENSIVA PUBLICIDAD. La trasnacional ha usado en sus enormes anuncios publicitarios a niñas indígenas sonriendo con una Coca-Cola. Pero a inicios del 2004 Coca-Cola Femsa estrenó unas nuevas frases en su publicidad. Una reza así: "No eres feo, tienes personalidad. Bebe Coca-Cola". Esta publicidad incluso insultante nada tiene que ver con el CEF donde manifiesta que "La comunicación a través de publicidad y mercadotecnia de las unidades de negocios de FEMSA deberá ser: a) Legal, decente, honesta, verdadera y conforme a principios de competencia justa y de buena práctica de negocios; b) Preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en principios de honradez y buena fe; c) Comprobable y exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que FEMSA ofrece; d) Respetuosa de los valores morales, evitando circunstancias no éticas que vulneren la integridad y dignidad humana, o use símbolos culturalmente ofensivos a un sexo, raza, religión, clase social o preferencia política."

LA COCA-COLA Y EL MUNICIPIO. Pero los negocios de la trasnacional no se logran solos. Requieren del contubernio con las autoridades locales. En San Cristóbal de Las Casas es común escuchar en la población que la empresa "donó" un Jeep último modelo al pasado alcalde municipal. Cierto o no, al menos el testimonio de un trabajador fue que "En una ocasión invitamos al presidente municipal de San Cristóbal de las Casas, Mariano Díaz y a su familia a una visita a la planta en donde se le dieron souvenirs y recorridos guiados para lograr su apoyo en la ampliación de la Planta." Poco después se les concedió el segundo pozo para ampliar la producción y el uso del agua. Al respecto el CEF dice: "Los consejeros, directivos y empleados que tienen relación con autoridades deben ofrecerles un trato amable y respetuoso, reconociendo su calidad como tales, y procurando una atmósfera de apertura y confianza que facilite la discusión de los asuntos y el establecimiento de acuerdos." Inmediatamente se dice también que "Todos los tratos, tramites y relaciones que en representación de la empresa se tenga con dependencias o funcionarios gubernamentales, deberán

llevarse a cabo en concordancia con las leyes aplicables, así como con las conductas de negocio ordinarias llevadas a cabo por compañías dentro de la misma industria en el país y región respectivo."

LA SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES. Un testimonio confirmó que "Hubo una fuga de amoniaco en el equipo mixer (hace la mezcla de jarabe terminado, gas carbónico y agua a temperaturas bajas) de la línea 2, mientras había producción en la línea 1. El jefe de la línea 2 ordenó activar la alarma y se evacuó el personal a un lugar seguro hasta que se controló la fuga 30 minutos después. Posteriormente el jefe de línea nos informó que lo habían regañado por haber detenido la producción de la línea 1, ya que se perdió una hora de producción". Lo curioso es que siempre se dice a los empleados que Coca-Cola FEMSA tiene cuatro directrices fundamentales en estricto orden: SEGURIDAD, CALIDAD, VOLUMEN Y COSTOS, pero la realidad es que la prioridad es completamente inversa. Además, el CEF establece que "FEMSA reconoce, como parte de su responsabilidad social, la protección del medio ambiente", y que se llevarán a cabo las acciones necesarias para asegurarse que "Se evalúen en forma anticipada los cambios significativos en plantas y procesos para prevenir cambios adversos en el medio ambiente; Estén implementados procedimientos efectivos de respuesta a posibles emergencias, para minimizar el impacto de incidentes no predecibles; Las emisiones al aire, las descargas al drenaje y el manejo y confinamiento de desperdicios sólidos, no causen un impacto ambiental inaceptable" y que "Los accidentes ambientales son prevenidos."

El amoniaco es un refrigerante industrial que sirve para enfriar la bebida y lograr una mejor carbonatación. Está almacenado en estado líquido, en un sistema cerrado, y se hace recircular en el equipo mezclador de la bebida para bajarle la temperatura. Otra fuga de amoniaco se dio en el año 2002 en la embotelladora de San Cristóbal cuando se hacían trabajos de ampliación. Se necesitaba ampliar el sistema de amoniaco a la nueva línea de producción y al momento de hacer la maniobra para las nuevas conexiones, se abrió una válvula equivocada, lo que provocó que se empezara a salir del contenedor. La fuga fue en el área de compresores de amoniaco y en el lugar habían por lo menos tres personas de mantenimiento que lograron salir a tiempo del lugar y solo se intoxicaron levemente. Al lugar llegó personal de bomberos para apoyar en el control de la fuga, finalmente la válvula fue cerrada por un proveedor que en ese momento estaba en la planta y con equipo improvisado, porque los equipos de respiración autónoma para tal fin no funcionaban. Los testimonios de las familias del barrio vecino no podían huir del olor a amoniaco que inundaba sus casas. Por cierto, hace unos 10 años hubo una fuga brutal de amoniaco en la embotelladora ubicada en la ciudad fronteriza de Tapachula debido al rompimiento de una tubería que conducía al amoniaco en el salón de embotellado. Para mala suerte, el amoniaco cayó sobre algunos trabajadores y mató a dos personas.

Al respecto el CEF dice: "Los responsables de las distintas unidades de negocio deberán tomar las acciones para asegurar que se cumplan los siguientes objetivos de salud y seguridad: a) Proveer y mantener lugares de trabajo seguros y saludables; b) Disponer y mantener un medio ambiente de trabajo adecuado; c) Desarrollar conciencia de seguridad entre el personal.

Otro testimonio afirmó que "El hermano del gerente de la planta siempre nos venía a dar cursos de auditorías internas y acciones correctivas, habiendo otros proveedores con mayor experiencia". Al respecto el CEF manifiesta que "Los directivos y empleados no podrán tener intereses en negocios que compren, vendan o proporcionen servicios a las empresas de FEMSA. Cualquier transacción con

empresas vinculadas deberá ser comunicado al Comité de Auditoría del Consejo por conducto de Auditoría Interna."

LOS NEGOCIOS INTERNOS. El artículo 9 del CEF sostiene que "Ningún consejero, directivo o empleado puede utilizar el nombre de FEMSA o el de sus empresas, así como el resto de sus recursos, en actividades para su beneficio personal." Sin embargo, un testimonio indicó que "Cuando salía a comprar alimentos para cursos o reuniones, el gerente de planta me ordenaba llevar una parte de los alimentos a su domicilio". Otro manifestó que "En una ocasión el gerente de la planta me llevó un control del videojuego de su hijo para que se lo reparara en horas de trabajo". En el artículo siguiente del CEF remata: "Deberá evitarse todo contacto con personas deshonestas que pretendan o puedan perjudicar a las empresas de FEMSA."

Coca-Cola Femsa pide que el trabajador no tenga otra cosa que hacer que atender a la empresa. En su CEF afirma que "Los directivos y empleados deben evitar desarrollar una actividad externa a la empresa que demande una cantidad de tiempo y esfuerzo que pueda afectar su capacidad y disponibilidad con las obligaciones que tienen con la empresa." En otro artículo del CEF los sindicalistas colombianos y los familiares de aquellos asesinados en las embotelladoras de Coca-Cola Femsa se morirían de risa o de rabia, ya que dice: "Está prohibido despedir, degradar, suspender, amenazar, acosar, interferir con el derecho de empleo (...)".

El CEF establece que "Los directivos y empleados que negocien la adquisición de los bienes y servicios que las empresas FEMSA requieren, deben ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre los mejores intereses de la empresa. Sin embargo un trabajador manifestó que "Yo había conseguido un proveedor que me hacía los cangilones de la lavadora a menor precio, porque era mi deber cuidar el presupuesto mensual que se me asignaba para el mantenimiento del equipo a mi cargo, pero el Jefe de Mantenimiento me impuso otro proveedor que cobraba mucho más caro". En otro artículo del CEF se establece que "La adquisición de bienes y servicios se efectuará mediante procesos homogéneos y transparentes, que aseguren la participación equitativa de los proveedores y una selección imparcial de los mismos, basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio." Pero aquí la realidad también es otra. El testimonio de un trabajador fue: "A mi cotización de los trabajos que se me pedían tenía que encarecerla más, porque tenía que darle mordida al que capturaba las órdenes de trabajo en mantenimiento, al de planeación de mantenimiento, al jefe de mantenimiento y al gerente de la planta; para que me prefirieran para hacer el trabajo". Otro más dijo: "El gerente de la planta me presionaba para que lo invitara a algún antro a cambio de que se me dieran todas las facilidades para probar nuevos productos de limpieza".

LOS DERECHOS LABORALES. La planta de Coca-Cola Femsa en San Cristóbal tiene dos gerencias, una de ventas y otra de manufactura. Cuenta además con seis jefaturas: Producción, Aseguramiento de Calidad, Mantenimiento e ingeniería, Operaciones (distribución), Administración y Recursos Humanos. Los trabajadores están afiliados al sindicato de la CROM al que pertenecen ayudantes, obreros, vendedores y operadores de máquinas. Solo trabajan alrededor de 10 mujeres en la planta embotelladora a quienes se les solicita la prueba de no estar embarazadas para poder emplearlas. Ellas tampoco están exentas del hostigamiento sexual. El Código de Ética de Coca-Cola Femsa afirma que "Los consejeros, directivos y empleados de FEMSA deben observar una conducta

leal, respetuosa, diligente y honesta." Más adelante mantiene que "Se prohíbe, condena y debe ser denunciado el acoso sexual por el daño moral que causa a quienes lo experimentan". Sobre esto una mujer ex trabajadora en la planta manifestó que "Trabajé en el puesto de secretaria, y como no aceptaba las invitaciones a salir del gerente de planta me tenía trabajando hasta altas horas de la noche". Otra dijo "¡Claro que se da el acoso sexual en la planta!".

Con la asesoría del Instituto Tecnológico de Monterrey en la planta de Coca-Cola FEMSA en Chiapas, como en la Cervecería Cuauhtémoc, se ha implementado desde finales del 2003 el Sistema de Alto Desempeño (SAD) definida como aquella que puede: Responder a las Demandas de su Mercado en un Tiempo Razonable; Proporcionar un Producto Superior al de la Competencia; Recibir Satisfacción tanto Clientes como Empleados y Obtener Ganancias Razonables. En la embotelladora de San Cristóbal se planteó a los trabajadores que el SAD consistía en trabajar en equipos interdisciplinarios para la solución de los problemas de la planta, lo que implicaba el compromiso de cada trabajador para integrarse a las nuevas actividades que proponía SAD, desde las capacitaciones para tomar nuevos roles laborales hasta realizar al 100% las nuevas actividades de acuerdo al siguiente objetivo de SAD: "Lograr la participación activa del personal en equipos de trabajo, al modular la estructura básica y etapas de desarrollo de su equipo, mediante la efectiva aplicación de los formatos de los diversos tipos de equipos de trabajo (directivos y gerenciales, interfuncionales, círculos de calidad, equipos naturales de trabajo de proyecto, etc.)".

Por tanto se les exigió a los trabajadores el compromiso para llevar a cabo todas las nuevas responsabilidades en el tiempo y forma que la empresa lo solicitara. Mencionaban los líderes del proyecto que SAD era como un camión a alta velocidad y había que subirse a él o, de lo contrario, el camión te atropellaba y quedabas fuera de la empresa. Con ello también se les pediría a los trabajadores disponibilidad de tiempo para tomar las capacitaciones en los nuevos roles de trabajo y practicar las nuevas actividades asignadas. Por ejemplo un operador de una máquina tenía que tomar capacitaciones de mantenimiento mecánico, eléctrico, electrónico básicos, además de análisis de calidad de los productos de la máquina y labores administrativas como tiempos perdidos, eficiencias, fallas, etc. Obviamente se les exigía disponibilidad de tiempo, eficiencia en las nuevas actividades y, si eran de confianza, además de las anteriores tenían que capacitar a obreros en sus actividades cotidianas.

La empresa convenció a los trabajadores que la implementación del SAD beneficiaría a todos por medio de la su permanencia en la empresa, la adquisición de nuevos conocimientos para todo el personal; que todos iban a tomar sus propias decisiones en relación a sus actividades diarias; que habría bonos de productividad y un aumento de 5% del sueldo a los trabajadores sindicalizados exclusivamente. Lo que no les informó a los trabajadores es que las capacitaciones para las nuevas actividades serían casi diarias durante aproximadamente 4 meses y fuera del turno normal de cada trabajador. Es decir, para los trabajadores del turno nocturno se les programaban los cursos de 4 horas en las tardes o mañanas. Tampoco se les pagó ni una sola hora extra durante las capacitaciones o prácticas de las nuevas actividades que se hicieron en horas ajenas al turno normal laboral. Así, las actividades de cada trabajador se triplicaron o cuatuplicaron, no así el sueldo, e iniciaron los despidos continuos de personal en mando medios y sindicalizados. Las actividades que tenían los trabajadores de confianza, ahora las realizan los trabajadores de sindicato.

Los trabajadores de confianza laboran un promedio de 10 horas diarias. A éstos se les hace volver a la planta fuera de su horario para resolver problemas en equipos, reuniones o capacitaciones sin que se les paguen horas extra. Cuando un trabajador de confianza cubre vacaciones de un compañero, solamente se le paga la mitad de las horas extra trabajadas, o simplemente no se les paga ninguna. Por cierto, en el Manual del Sistema TOPS de Coca-Cola Femsa manifiesta que "Algunas causas del conflicto en el trabajo (son): No cumplir con las reglas establecidas" y "Falta de Cooperación". Así, al reducirse el personal, a los trabajadores de confianza que quedaron se les incrementó el trabajo. Ya no se les paga horas extra a los empleados que trabajan horas adicionales por cubrir las vacaciones de un compañero. Mencionan los directivos que es para apoyar a la empresa en generar más ahorros, argumentando la excesiva deuda de FEMSA por la adquisición de la empresa Panamco que convirtió a FEMSA en la embotelladora de Coca-Cola más grande de América Latina y el Caribe. Por tanto, desde que empezó el SAD, han despedido al menos unas 25 personas, la mayoría trabajadores de confianza por tener mucha antigüedad de hasta 23 años de servicio, o a los que tenían altos sueldos, o por desaparición de puestos al distribuir sus tareas en otros trabajadores, o por despedir a los que más se quejaban.

Todos los trabajadores y las pocas trabajadoras firman un convenio de privacidad. Es una especie de contrato que firman todos los trabajadores con muchas cláusulas en donde se menciona que mientras labores para Coca-Cola FEMSA, o incluso después de haber salido de la empresa, tienes prohibido revelar información sobre procesos, tecnología, procedimientos, recetas, producciones, etc. También menciona que cualquier investigación, avance o mejora hecho por el trabajador, mientras aplique el convenio, es propiedad de Coca-Cola FEMSA. Sobre esto el Código de Ética de Femsa dice: "Los consejeros, directivos y empleados deben abstenerse de hacer comentarios sea en medios familiares o sociales sobre actividades que lleva a cabo dentro de la empresa, que vayan en detrimento de esta misma o de los demás consejeros, directivos, o empleados." Otro artículo dice: "(...) deberán abstenerse de divulgar información confidencial relativa a procesos, métodos, estrategias, planes, proyectos, datos técnicos, de mercado o de cualquier otro tipo."

El testimonio de un trabajador cuenta que "Un muchacho que laboraba en Quimiproduitos en San Cristóbal fue despedido porque sufrió un ataque epiléptico en la planta de Coca-Cola." Al respecto el CEF manifiesta que "Nadie será discriminado por razones de sexo, estado civil, edad, religión, raza, capacidad física, preferencia política o clase social", incluso habrá sanciones por "Discriminar, intimidar u hostigar a otra persona por causa de raza, color, sexo, edad, origen, creencias, preferencia sexual o capacidad física." En otro punto del CEF se manifiesta que "Quienes tengan a su cargo personas que le reporten, tienen la obligación moral de respetarlas y protegerlas en lo pertinente", pero otro testimonio afirma que "Mi jefe inmediato y el jefe de departamento no me apoyaron mientras el gerente de la planta me exigía mi renuncia de manera indignante, autoritaria y agresiva".

EL CASO DE TABASCO. Hace algunos años un grupo de golpeadores contratados por los mismos dirigentes sindicales de la CROC agredieron a palos frente a la planta de Coca-Cola Femsa en el estado mexicano de Tabasco a un grupo de trabajadores que impulsaban la afiliación de los empleados al Sindicato Nacional Benito Juárez. Los líderes se encontraban sentados frente a las instalaciones de la transnacional para hablar, al término de la jornada laboral, con los obreros inconformes con la corrupción del dirigente estatal croquista. Estando de acuerdo con esa agresión, el Gerente de Recursos Humanos de la Coca-Cola. Héctor Mendoza, se prestó a la misma, ya que al

iniciarse la gresca ordenó poner candados a la entrada de esas instalaciones y no dejó salir ningún obrero hasta bien tarde. Días después continuó la intimidación dentro y fuera de la planta. El día de la votación de los sindicalistas se produjo el primer ataque en su contra, los custodios impidieron el acceso de los trabajadores a la planta y los golpeadores arremetieron contra ellos en la calle provocando más de 40 heridos. Incluso se agredieron viviendas de algunos trabajadores. Dentro de la planta también hubo golpeadores, en complicidad con los funcionarios de la empresa Coca-Cola. Pocos días después un centenar de personas bloquearon durante una hora la carretera que lleva a la planta, exigiendo al Gobernador que reclamara a la Coca-Cola la indemnización de los daños sufridos en las casas y además, se reintegrara a los trabajadores despedidos, restableciendo así el Estado de Derecho y el respeto a los derechos humanos.

Dentro de las políticas de seguridad de Coca-Cola Femsa se afirma que "nos comprometemos a mejorar continuamente las condiciones de trabajo, manteniendo un ambiente laboral sano y seguro, previniendo y asegurando la integridad física de los trabajadores, instalaciones y equipos, mediante entrenamiento y capacitación para la prevención de riesgos de trabajo. Asimismo nos comprometemos a establecer y aplicar programas de higiene industrial y de prevención de enfermedades y a cumplir con los requisitos legales de seguridad y de protección al medio ambiente" (*Coca-Cola Femsa, "El Huitepec", Boletín mensual, Planta San Cristóbal, Año 1. Numero 5, Mayo 2003*). ¿Será?

Fuentes y para mayor información: Coca-Cola FEMSA www.cocacola-FEMSA.com.mx; Revista "Juntos, Talento y Compromiso" Nos. 2 y 6, julio 2000 y junio 2001 respectivamente, Coca-Cola FEMSA; Coca-Cola Femsa, "El Huitepec", Boletín mensual, Planta San Cristóbal, Año 1. Numero 5, Mayo 2003; Equipo Nizkor nizkor@teleline.es