ELENA CANALES



58 años, Encargada sucursal 2, Alameda con Matucana.

¿Qué edad tenía cuando llegó trabajar?

Llegué a los 18 años.

Esto fue hace 36 años.

Sí, 36, voy para los 37. Entré el 79.

¿Siempre en este local?

Sí, llegué aquí. Un 10 de abril.

¿Cómo se dio esa oportunidad?

Yo vine de paseo, porque soy del sur. Soy de Río Negro, Osorno. Vine con mi hermana, a pasear a la casa de mi hermana y mi cuñado salía a trabajar. Como las micros venían por Matucana antes, venía de Carrascal, él vio el aviso y como sabía que yo quería trabajar. Había un aviso de papel que lo hacían las mismas encargadas, las jefas en ese tiempo que eran las administradoras de los locales. Había una administradora y ponía se necesita y ahí me trajo a mí. Me mandó para que me entrevistaran.

¿Te entrevistaron?

Sí, la señora Yolanda Rivas y me dijo al otro día usted venga a trabajar.

¿Te acuerdas cómo era el local cuando entraste?

Sí, es que éste lo remodelaron, hubo una remodelación. El local era casi lo mismo, pero había un mesón para allá. No había barra, no estaba la barra.

¿Había mesitas?

No, tampoco había salón de té. Era un local grande, pero con varios mesones.

Pero igual estaba el pan detrás del mesón.

Sí, todo detrás del mesón.

¿Los uniformes de las vendedoras eran parecidos?

Usábamos delantal blanco, me parece que eran de saco arenero. Eran bien blanquitos, lo andaban trayendo las chiquillas. Y yo era muy delgadita y me dieron como una cotona blanca y era súper delgadito el género. Y yo me creía. Las chiquillas usaban esos delantales y eran como cruzados. Si eran bonitos.

¿Y zapatos?

El zapato normal no más, bajo sí, teníamos que usar zapato bajo. Teníamos que tomarnos el pelo, pero no usábamos malla. Yo me acuerdo que no usábamos malla. Se usaba según el uniforme una cofia, como un pañuelito con que se amarraba el pelo.

¿Maquillaje?

También, pero tenía que ser no tan fuerte.

¿Le enseñaron algo sobre atención al cliente?

No, al tiro no. No sé si fue a los dos años que yo estaba aquí que nos enviaron a un curso de Lefersa. En Lefersa nos hicieron un curso a todas, de atención de público, de conocer los productos también.

¿Este local tenía harto tiempo cuando usted llegó, hace cuánto se había abierto?

Ahí sí que me pilló.

¿Pero era nuevo?

No, no era nuevo. Ya llevaba muchos años, yo llegué el 79. Porque fue el segundo local que se abrió de San Camilo y se abrió en 1884. Fue el segundo local que se abrió, porque la uno fue el primer local, San Alfonso. Van por número.

¿Qué es lo que más le costó en este trabajo?

Es que lo mío era la atención de público, creerme que todo lo que había atrás era como mío. Porque yo veía los negocios de barrio en mi casa, en el sur, que pesaban el azúcar en unas bolsas, la ponían arriba de la balanza y le daban vuelta. Nosotros igual hacíamos eso con las galletas de canela, se vendían muchas galletas de canela. Y había como unas cucharitas, como una paleta grande, y uno envasaba la galleta y la ponía arriba. La pesaba y la envolvía.

¿Envolvían en plástico o papel?

¿Para envolver coliza?

Para envolver galletas.

Las galletas eran envases de papel. Igual que ahora, el cartucho San Camilo.

¿Decían San Camilo?

No, parece que eran café no más.

Esas galletas se vendían harto.

Las galletas sí, galletas surtidas sobre todo, a granel. Había menos envasado que ahora. Hay más productos que vienen envasados, así nos da más agilidad a nosotros de atender más rápidamente.

¿Qué cliente llevaba ese tipo de galletas?

La gente mayor. La mayor compraba mucho, mucha galleta, mucho la coliza de manteca, los bollos de manteca. Que llevaban para viajar, porque como estaban los trenes aquí al frente, la gente llevaba mucho de eso. Galletas, caramelos, también había caramelos San Camilo, aparte de las calugas. Las calugas de leche que eran un producto que todo el mundo quería, la buscaba la caluga de leche. Había caramelos, los descontinuaron.

¿Cómo eran esos caramelos?

Eran de fruta. Eran todos de fruta, de frutilla, limón. Era como Ambrosoli, envuelto igual, pero decía San Camilo en el envase y con diferentes colores.

También eran a granel.

Sí, eran a granel.

Los llevaban harto.

Sí, también, pero lo que más te pedían era la caluga.

¿El hecho de estar frente a la estación influía en el tipo de cliente que llegaba?

Claro, que viajaba al sur en tren.

¿Había un horario en que venía más gente?

De la mañana y en la tarde era más como el público que viene de su trabajo. Lo mismo que se da ahora, que por lo general la gente que viene de su trabajo es la que pasa a comprar, para su casa.

Hoy también salen trenes, ¿viene gente de ahí a comprar?

Poca. Poca, menos clientes tenemos.

¿Antes llegaban muchos niños?

Sí, se veía mucho estudiante. De repente se perdió, se ve muy poco niño con uniforme, que eso lo extrañábamos nosotros porque me acuerdo que aquí del liceo era un montón de chiquillos que pasaban con uniforme. Y pasaban a comprar también.

¿Qué compraban?

Las galletas surtidas, las calugas. Esos dos productos los consumían harto. Y los dulces del día también, los brioches, los daneses, todos esos dulces que tenemos en el día nosotros. Son masas dulces blandas, berlines.

¿Venden colegiales?

No, un tiempo hicieron un tipo colegial, pero no tuvo éxito y no lo siguieron haciendo. Lo descontinuaron.

¿Mujeres, madres, también llegaban?

Sí, es que por lo general venían más hombres. A comprar en más cantidad eran personas adultas. Que venían con sus nietos, con sus hijos, con su hijo yo creo porque lo que nosotros después veíamos era que de repente decían de esas calugas mi tata me llevaba cuando yo era chico y nos muestran. Tenemos una balanza pequeña arriba y ahí en esa pesamos las caluguitas, quedan admirados de esa balanza, ésta es una reliquia. Igual que unos frascos de vidrio que hay a la entrada.

¿Qué guardaban en esos frascos?

También manteníamos lo mismo, es que por lo general era más caluga, porque la caluga estaba seleccionada de diferentes sabores. Caluga de almendra, de plátano, caluga de vainilla parece que era la otra, de nuez.

¿Ahora qué variedades se venden?

Ahora viene una caluga surtida y caluga de almendra que va aparte, pero antes estaban todas separadas por sabor, entonces los frascos se llenaban con más productos San Camilo. Ahora no, ahora tenemos más productos de terceros que decimos nosotros, como por ejemplo el chocolate, los chubi, las almendras confitadas, todo lo que es confite, tenemos un surtido ahí.

¿Qué tipos de panes se vendían que ahora ya no existen?

El chocoso, chocosito chico. Las colizas felicidad, unas que pesaban como dos kilos.

¿Por qué felicidad?

Porque decía feliz día a la mamá, por ejemplo. Feliz día papá, para las Rosa, felicidades Rosita, una cosa así. Cuando era santo, feliz día a San Ramón, todos los santos tenían, nosotros pedíamos. Como más fin de semana o cuando había santos conocidos y más nombrados.

Llegaba el santo y la gente buscaba esa coliza.

Sí, venía a buscar esa coliza.

¿Se acuerda de un nombre que fuera muy típico?

Las Carmen y las María. Y del Día de la Mamá también. El papá antes no sonaba mucho, parece que no lo festejaban tampoco, después empezó el Día del Padre.

Era una coliza grande.

Era grande, sí, la descontinuaron. De un kilo.

¿Se va cortando en trozos?

Se va cortando en trocitos, a lo largo. Atravesadito la cortaban. Y quedaba igual que comerse una rebanada de pan, igual que los bollos de manteca. En el sur hacen ese pan, hacen pan de molde, hacen bollitos y los cortan en rebanadas. Es más grueso sí.

¿Esa coliza tiene un sabor distinto?

Es que era súper rica, igual que las colizas de ahora, de manteca. Es más sabrosa, súper rica.

Esa coliza ya no existe.

No, se descontinuó. El chocosito, porque el chocoso lo tenemos todavía. Se llamaba chocosito, uno más chico.

¿El bocado de dama?

Bocado de dama también lo descontinuaron y el otro que me acuerdo era la jornada, que era una coliza chiquitita. Era una coliza así, chiquitita.

¿Por qué se llamaba jornada?

Se me imaginaba que era para llevarla los niños estudiantes, una cosa así. El bocado de dama, claro, ya ni me acordaba del bocado de dama.

¿La flauta?

Sí y la rosita, pan Viena se llamaba. Primero le decían rosita, después se llamó pan Viena. Era así, como una rosita, surtida así en cuatro. Ahora hacen, pero solamente sin sal. Con harta rayita.

El bocado de dama es distinto.

Sí, en el supermercado venden ese, pan blandito.

¿Ese pan lo llevaban harto?

Aquí no mucho.

¿Y la rosita?

También poco. La rosita más se llevaba para cuando es aniversario, para el 18 de septiembre, para las comidas.

Para eventos especiales.

Sí, para la mesa, en la comidas.

¿En qué llevaba el pan la gente cuando usted llegó?

En cartucho de papel, no eran bolsas. Pero bolsas también había.

¿De plástico?

Sí, también había, pero lo que más se usaba era el cartucho.

¿Venía la gente con sus propias bolsas de género?

Sí, se usaba mucho el género en ese tiempo, pero que los clientes traigan, no nosotros.

Ahora tienen comida preparada, como sándwich.

Sí.

Antes no había.

No había eso.

¿Cuándo empezó?

Hace como dos años atrás más o menos, lo que es pan, los sándwich. Por ejemplo el Barros Jarpa, el Barros Luco, el campesino.

¿Y las empanadas?

Las empanadas yo desde que tengo conocimiento, que llegué yo conozco la empanada. Es muy rica, claro que después incorporaron la empanada de pino con ají. Después las otras empanadas, la de ave, la de jamón queso, la napolitana, la chaparrita.

Al principio solo eran de pino.

Pino y queso.

¿Cuál es la que más se vendía?

Pino, la lleva el pino. Fines de semana sobre todo, el domingo. Es que compraba mucho la gente de aquí del barrio.

¿Sigue habiendo harto cliente del barrio?

Menos clientes de barrio, más gente por la locomoción, nos ayudó bastante. Tenemos mejor venta ahora, bastante público. Ha mejorado la venta, trabajamos por metas, así que tenemos que todas apechugar ahí. Tengo buenas niñas, que atienden súper bien.

¿Cuántas personas trabajan en el local?

Trabajamos 12, seis y seis, pero ya una tiene libre, la otra está de vacaciones. Siempre hay una con día de descanso. Hay dos, una en cada turno. En ventas éramos pocas, de repente coincide que salen dos. Hoy día tengo dos, más la tercera administrativa, tres. Es poca gente para tanto público, en la tarde.

San Camilo es conocida por su buena atención, ¿cuál cree usted que es el factor clave?

Que las chiquillas se sientan motivadas y lo otro es que haya una buena comunicación con la encargada, porque si yo llego a un trabajo y mi jefa está enojada, qué ganas me van a dar de seguir atendiendo, voy a atender mal. En cambio si uno la recibe bien, trabajamos en equipo, porque yo también me incorporo a lo que es venta. Yo tengo que vender torta porque ese es mi hobby, las tortas son los hobbies hoy día. Yo llegué vendiendo pan y después me pasaron a la sección de tortas.

No es que cualquiera a cualquiera.

Ahora sí, pero antes no, como había más personal. Antes cada turno tenía como ocho personas. Ahí como la pastelería estaba más alejada, más separada del mesón del pan, tenía que haber una allá. Porque era un mesón así y para allá, que había confite y tenía que recorrer todo ese trayecto para ir a atender al cliente que estaba al otro lado.

Confite era distinto de pastelería.

Sí, estaba aquí pastelería, la máquina pastelera y para allá confite, hasta la salida.

Había una persona en confite.

No, una no más podía atender los dos lados, porque el más fuerte era acá.

¿Por qué dice que su hobby era ir a pastelería?

Sí, yo llevaba un año en panadería y la administradora del local me dijo Elena, se cambia para pastelería porque usted tiene habilidad. Me mantiene ordenado, limpio. Atrás era lleno de bombones y había que ordenar, yo ponía con papel de regalo y la gente compraba. Tenía que tener envuelto para regalo porque la gente llevaba mucha torta y bombones.

Juntos.

Claro, regalo, al tiro. Una barra de chocolate y una torta.

¿Los chocolates eran de San Camilo también?

No.

¿Y los bombones?

Tampoco, todo es producto de terceros.

Me dice que los tenía envueltos.

Ordenaba atrás la muralla, como tenemos ahí que tenemos una confitería chiquitita, pero ordenado y poníamos con papel de regalo y cintita para que la gente cuando me pedía un bombón, yo no tengo que estar perdiendo el tiempo en envolvérselo.

¿Era papel de regalo de San Camilo?

San Camilo tenía su papel. Ya después cambió solamente a un tipo de color, es un plomo como rayado y uno cafecito. Es que antes había de todos los colores, flores, de todas esas cosas. Antes se veía ese papel de flores, ahora se usa menos. Era lindo, porque uno decía oh, qué lindas las flores, quedaba todo ordenadito.

¿Cuáles eran las tortas más vendidas?

Las tortas chantilly piña, la selva negra, las tortas de mantequilla se vendían mucho. La crema moka es como mantequilla, pero es con café y mermelada de damasco. Y las tortas de mantequilla son con mermelada de frutilla. Se descontinuó una torta, que era la torta mantequilla pero era blanca no más. Crema mantequilla no más y mermelada de damasco. Esa la descontinuaron, porque no tenía venta. Producto que se vende muy poco para qué lo va a hacer la empresa si tiene que hacer otros productos en más cantidades.

¿Y milhojas?

La milhojas, el panqueque naranja, pero en ese tiempo era más alfajor, para la fiesta del 18. Torta de alfajor, son unas que tienen hojarasca y rellenas con manjar. Ahora igual para las fiestas, pero la compran menos. La gente de repente habla mucho de la diabetes, se cuida más la gente ahora en consumir torta que antes.

Antes había más venta de torta.

Sí, pero no ha bajado tanto. Sí, sí ha bajado. Yo me acuerdo que juntaba así un alto de puros vales, que las cajas antes nos daban una copia y la copia quedaba para registro de nosotros. Y yo le guardaba así un montón a mi jefa y contaditas, 21, 22 tortas en la pura tarde. Ahora se vende menos.

¿Ya no funciona ese sistema de vales?

Sí, pero usamos una preventa donde ponemos el código nosotros, va a la caja, pero nosotros no nos quedamos con una copia, si no que el cliente se va con su boleta.

Y en la caja se quedan con la otra.

Sí, con la copia. Nos queda todo registrado, nosotros no tenemos con qué comprobar que esa torta fue cancelada, pero está en la caja.

¿Las tortas venían en una caja especial?

Las tortas se envolvían en papel no más. En papel San Camilo, incluso antes se usaba el papel café no más, como de resma de papel kraft, que era más delgadito. Se envolvían las tortas y alrededor, el contorno, con una huincha blanca. Todavía tenemos esa huincha blanca, pero solamente para envolver las tortas cuadradas. Pero el papel San Camilo es con diseño, con su logo.

¿Ahora se usa papel o caja?

Caja. Las tortas grandes, las cuadradas que son como para 35 personas o 40, esas sí van envueltas con papel y huincha de cartón. Son grandes y el peso de la torta es mucho. Las cajas de torta aquí son plastificadas, son súper firmes, así que es fácil de llevar una torta en una caja de esas.

Antes de trabajar acá, ¿le gustaba San Camilo, había probado sus dulces?

No, nada, no tenía idea de nada. Pero el olor me hablaba, el dulce de membrillo, atrás el olor a galleta, yo decía qué cosa más exquisita. Pero no daban esas ganas de comprar para consumir, sino que con el mismo olor como que ya quedaba satisfecho uno. Era muy fuerte el olor, ahora yo no siento olor a nada. A veces me dicen los clientes chiquillas, tienen pasado a empanadas afuera, pero aquí adentro ya el olfato de nosotras está acostumbrado.

¿Cuál es su producto favorito?

Las tortas, las empanadas. Lo que más me gusta vender son las tortas, para qué voy a estar metiendo otra cosa si la torta es para mí lo fuerte.

Pero que a usted le guste comer.

La empanada, sí. Ricas.

¿En pastelería qué es lo que más se vende hoy?

Todos los pasteles de bizcochuelo tienen casi la misma venta. El milhojas se vende un poco menos, pero lo que es bizcochuelo, chantilly piña, selva negra, tres leches se vende mucho.

Tres leches llegó hace poco.

Sí, hace poco llegó al mercado la tres leches, hace años. Se vende bien. A diario, nosotros vivimos como para el día no más. Si pedimos cinco, cinco al día y eso tienes que vender. Igual que el panqueque naranja, ese es exquisito. Yo soy un poco mala para las cosas dulces, pero lo que es un pastel de naranja, de repente como que el cuerpo necesita algo dulce, me compro un pastel de panqueque naranja. Está el reina Ana también ahora, hay más variedad de pastel. Antes el moka, el milhojas, chantilly piña.

¿Hay algún pastel asociado a un tipo de público? Como adultos mayores o niños.

Es que ahora no hay como más de niños, es como más de persona adulta. Pero hay también entre medio, gente joven.

Universitarios, porque están cerca la Usach.

Claro, consumen bastante el pastel de bizcochuelo. O el tres leches, el chantilly piña, el selva. El milhojas sí que he visto que consume más la gente mayor. Dicen busco ese pastel de milhojas, compran más chantilly o el milhojas con crema pastelera.

¿Hay un pastel que se venda más en invierno?

No.

O en verano.

Se vende la misma cantidad en invierno que en verano. Baja un poquito en verano, por supuesto, pero casi es la misma cantidad en pastel. Si vendo tres pasteles de uno, también vendo tres del otro. No es que me falte del otro y tenga que vender por obligación el que me queda, no. No lo piden, uno va viendo qué pastel se está terminando más temprano para pedir más para el día siguiente. Hay que estar viendo ese tema.

Pensemos en clientes de este local, ¿conoce alguno que venga todos los días?

Ahora ya no lo he visto ya, es que parece que falleció la abuelita. No lo hemos visto y vivía por aquí por Ecuador y todos los días venía a comprar. Y traía la bolsita de San Camilo, ella era como muy tierna. Iba a la iglesia, el día domingo, fricas decía, cinco fricas chicas. Porque es blandito y le gustaba el pancito blandito. Y se iba a la iglesia, después a la vuelta pasaba a buscar su pan. Ella anda siempre con una bolsa de San Camilo. Nosotros decimos abuelita, pero hay que cambiar esa bolsita ya, porque está sucia.

¿Era de plástico?

La misma bolsa que nosotros le damos, la traía toda dobladita, para que nosotros le echemos el pan ahí mismo. Le decíamos si le cambiábamos la bolsita.

¿Y la cambiaba?

Sí, cambiaba la bolsita toda sucia. Siempre traía.

Ella no ha vuelto a venir.

Hace como un mes que no la hemos visto, si eso estábamos con las chiquillas conversando, que no hemos visto a esa señora. Pero era todos los días y el domingo pasaba aquí a encargar el pan y se iba a la iglesia.

¿Acá abren todos los días?

Todos los días, de lunes a domingo.

¿En qué horario?

De lunes a sábado de seis de la mañana a nueve de la noche, nueve y media. Y el día festivo y domingo de siete de la mañana hasta las nueve y media. Se abre más tarde los días domingo.

Acá son puras chiquillas, ¿no vienen de repente cabros a pinchar?

Si se han ido chiquillas que se han casado, se han ido con clientes y se han casado.

Cuénteme una de esas historias.

Una niña conoció a un joven que venía todos los días a comprar y yo hacía poco tiempo que llevaba, como dos años. Y se casaron y se fueron. No supimos nada más de ellos. Nada más de ellos, se fueron.

¿A usted la reconocen los clientes?

Sí.

¿La saludan?

Sí. El cliente saluda, nosotros no tenemos por qué estarlos saludando, pero son ellos los que llegan y ellos los que saludan. Se da mucho, en la mañana sobre todo, porque en general es el mismo público que va a trabajar. Las chiquillas ya saben lo que llevan. Yo tenía una niña que hace poco tiempo se retiró, hace como seis meses, unos ocho meses y sabía quién llevaba café, cuánto de azúcar o cuánto endulzante. Todo lo sabía, le pedían Silvita, dame café, le anotaba el café. Lo mismo de ayer, siempre todos, lo mismo de ayer le decía el otro señor. Pero ella sabía quién llevaba café con azúcar, quien con endulzante y quien compraba café chico, quien compraba café grande. Ya sabía todo. Los clientes ya le pedían a ella porque ya sabía lo que llevaba, porque por lo general la gente se acostumbra a consumir siempre lo mismo. Se nota mucho porque la gente que viene, hay unas micros que pasan en la mañana aquí, que van para Vitacura, no sé para dónde van. O Quilicura, Quilicura es, eso es para Mapocho parece, para adentro, para el fondo.

Parece que la 385, entonces toda esa gente, la mayoría viene a consumir aquí primero, toma desayuno mientras que espera la micro. Siempre consumen lo mismo. El sándwich, un aliado que tenemos de marraqueta con jamón y queso, también lo hacemos en hallulla con jamón y queso. Y como tenemos horno que se puede calentar, uno ofrece calientito. Sí, calientito. Y toman su desayuno aquí porque tenemos la máquina del café. El mocachino, el capuchino, el vainilla.

¿Esos son relativamente nuevos?

Eso es ya hace bastantes años, más de 10 años yo creo que tenemos esa máquina.

¿Es la máquina Nescafé típica?

Sí, el Nescafé tradicional. También se vende Milo. Son las mismas máquinas que hay en todos los café, por lo general.

¿Cambió el público cuando se habilitó esa máquina? ¿Llegó más gente a la hora de desayuno?

Un poquito más, sí. Como que le dio la guinda a la torta. Es que ahí se hizo la remodelación, después se hizo la remodelación, después que teníamos la máquina del café. Primero estaba la máquina del café, la gente consumía, pero nos decía que podrían tener algunas mesitas aquí para poder sentarse. Cuando se hizo la remodelación se hizo la barra. Cuatro pisos no más tiene, igual la gente ocupa bastante.

¿Se pelean los pisos?

No, de repente algunos se instalan para acá para los mesones, pero la mayoría de la gente lleva el café y se va sirviendo.

¿Algunos se quedan tomando desayuno y conversan con ustedes?

Sí, ahí conversan o como vienen clientes conocidos de repente y las chiquillas de repente conversan muy fuerte, entonces igual ellas se incorporan a la conversación de las chicas. De repente alguna cosa en la noche, noticia, cualquier cosa y los clientes dicen chiquillas, ¿vieron noticias anoche, vieron esto, esto otro? Cuando no hay público, cuando hay público no podemos, voy apurada, voy apurada (ríe).

Ahora que tuvimos la Copa América, ¿vieron algún partido acá?

Sí, las chiquillas lo vieron, creo que sí. Me tocó pero todos los días, si era mi día libre, en mi casa, justo eran días miércoles y a veces tenía turnos de mañana y en la tarde jugaban, entonces nunca estuve aquí en el local. Años atrás estuve para el mundial, ahí sí.

¿Cómo era eso?

Con televisión, le pedíamos permiso a la supervisora si podíamos instalar y ofrecíamos las empanadas antes que empezara el partido. La gente que ya se iba temprano a su hogar pasaba a comprar el par de empanadas, seis empanadas de pino con una bebida de litro y medio. Había una promoción y la gente llevaba esa promoción. Y este año se entusiasmó mucho también porque hubo otra promoción, seis empanadas de pino, una bebida de litro y medio y se regalaba una bufanda. Viva Chile parece que decía. Iban todos felices, porque más encima iba con una bufanda. Uno hacía comentarios, si vamos a ganar, la verdad es que se vivieron lindos momentos, la felicidad, esa felicidad no se vive todos los días. Vamos a vivir este tiempo y va a ser rico, porque todos gritamos, saltamos, lloramos.

Y acá están en uno de los lugares más céntricos de Santiago.

Sí, tiene que haber sido bien emocionante aquí ese día, porque empiezan a tocar las bocinas. Yo me acuerdo cuando estaba el mundial todas las bocinas, el tren empezaba a tocar el pito, era fuerte, suena fuerte. Los vehículos empiezan a tocar, gol que metían el bocinazo. Si es emocionante.

¿Decoran el local también?

También, sí, si nos mandan para decorar. No muy cargado, pero algo como que estamos con ese espíritu futbolero todas. Una chapita.

¿Y Navidad y Año Nuevo también?

Sí, sí, se arregla con decoraciones de Navidad.

Se las mandan también.

Si, Marketing se encarga de enviar todas esas cosas para que colguemos. Pero todo con algo de San Camilo también.

En cuanto a vestimenta, ¿para Navidad usan alguna ropa especial?

No, para la Navidad no, Año Nuevo tampoco. Para el 18 sí, las chiquillas se visten con el traje de la cueca chilena, no la china. También en algunos locales lo hacen, sí, y la vestimenta de traje, el traje típico, el elegante.

¿Y andan así?

Sí, también. Aquí antes siempre lo hacían, más que ahora. Ahora como que no mucho, pero sí yo he visto que en otros locales las chiquillas andan con su ropa folclórica. Bien dieciocheras.

¿Se acuerda si ha venido alguna vez algún famosillo?

Sí, pero no me acuerdo el nombre. También el Gato Alquinta venía a comprar aquí, hacía poco que habían puesto Matucana 100. Pasaban muchos artistas, yo no lo ubico mucho. También venía la niña, la que toca la batería, jovencita, era finita igual. Y el grande, el alto, no me acuerdo cómo se llama, uno bien alto. Esos tres yo los conocí aquí.

¿Venían juntos?

Venían a comprar juntos. Antes que falleciera venía el puro Gato Alquinta y saludó a la administradora del local ese día. A todas nosotras igual. Bien simpático. Les pedían autógrafo, aunque sea en un papelito. El otro que era un actor, uno alto, no me acuerdo el apellido, pero es medio alemán el apellido.

¿Bodenhöfer?

¡Ese! Que era buenmozo, era hermoso, después yo lo vi ya en la tele, no lo veo tan hermoso ahora. La edad, si uno pasa.

¿Él venía harto también?

Venía con una, creo que era la señora y un niñito, no sé si serían matrimonio. A Matucana 100. El que no encontré simpático fue el que trabaja en Los 80, el viejito ese. También trabajaba en Los Venegas. El de bigote, ese no me gusta, pero el caballero mayor sí, él siempre nos saludaba, venía a comprar. Hace poco tiempo también pasaba a comprar. Él era más simpático. Pasaban a comprar pancito de repente.

El centro cultural también debe ser un foco de clientela.

Sí, sí.

Más en la tarde.

Claro, en la tarde, sí. Y aquí también nosotros tenemos harta clientela donde está el Planetario. Fin de semana, los niños, vienen de vacaciones, también venían bastante.

¿Algún incidente divertido que haya pasado aquí?

Es que hemos pasado hasta los terremotos. No sé si fue antes del terremoto del 85, fue después porque yo me acuerdo que ahí me asusté mucho. Estoy limpiando una vitrina, que daba hacia allá. Como a las siete, siete de la noche sería, estoy limpiando el vidrio y de repente siento como que viene un ruido fuerte, era como subterráneo. Dije chuta, otra vez otro terremoto. Y fuerte, fuerte y era un polvo, al frente. Y yo salgo corriendo y digo viene el tren, viene el tren, es que venía el tren, salió hasta aquí afuera. Si rompió todo, no alcanzó a llegar hasta el bandejón, pero pasó todo. Imagínese hubiera habido gente. Yo estaba limpiando el vidrio y yo veía que el tren

venía, venía. Entré al local y dije viene el tren y la jefa estaba hablando con uno de los dueños de San Pablo, porque las listas se daban por teléfono antes. Las listas de pedido, no había Internet como ahora y se mandaba por teléfono, tenía que nombrar, hacer todo. Las listas se hacían en unas tremendas hojas, unas planillas, y esa se enviaba a mediodía y en la noche podíamos hacer remodelación. Así que ahí mi jefa estaba dando todo, yo le decía viene el tren y dice ya don Flavio le voy a cortar, que viene el tren y cortó. Que no sabía qué es lo que pasaba ella y como yo le decía que viene el tren, viene el tren. Ya lloraba yo. Don Flavio falleció, llevaba años también en la empresa. Don Flavio era el que andaba en todo.

Parece que era la mano derecha de Antonio.

Sí, de don Antonio. Y salimos todas arrancando por acá por Matucana, pero gracias a Dios llegó hasta esa parte no más, pero como rompió el cemento, todo el pavimento en la calle, fue ese el polvo que salía para todos lados y sonaba y sonaba. Se estremecían todas las vitrinas.

¿Terremotos pasaron acá alguna vez?

El 85 lo pasé yo aquí.

¿A qué hora fue ese?

Fue como a las tres de la tarde. Menos mal que era día domingo, gracias a Dios, si nosotros hemos sido beneficiados en Chile por lo menos, porque el otro terremoto fue un sábado, en la madrugada. Porque si hubiese sido de día, donde las iglesias están llenas, porque está lleno de iglesias, todo el 85. Porque allá al frente se movía todo y la gente se tiraba al suelo, yo me acuerdo.

No se cayó acá.

Aquí arriba no había este tipo de tubo, había otro tipo de tubo, abajo sí y se caían todos encima de los mesones.

Pero nada tan grave.

No, nada tan grave, el susto.

Respecto a las rutinas, me imagino que los productos llegan a una hora determinada.

Sí, yo llego a las cinco y media aquí. Entro solita, pongo la alarma, prendo el horno para hacer el pan. Hay pan amasado precocido que puedo cocer en la mañana y a la gente ya la tengo acostumbrada a ese tipo de pan. A veces llega como a las cinco y media, un cuarto para las seis la camioneta. Ahí traen la marraqueta, la hallulla, listas, listas, todo listo. Vienen los berlines, los brioches, los daneses, todo lo que es masa dulce del día, fresca. Las tortas de chantilly piña, todo lo que es chantilly llega en la mañana. Después empieza a llegar, como a las ocho y media, nueve el segundo viaje y trae otro grupo de productos. También te trae hallulla, marraqueta, pan de completo. Son seis viajes, son hartos.

¿Tres en la mañana y tres en la tarde?

Tres en la mañana, cuatro como a las dos de la tarde y después llega uno a las cuatro y media.

¿En qué momento hacen el pedido del día siguiente?

Nosotros hacemos varias listas de pedido. Tenemos una lista que solamente se puede hacer en la mañana, hasta las 12 del día se puede enviar.

Ahora por Internet.

Sí, ahora. Antes con señales de humo (ríe).

¿Antes cómo lo hacían?

Nos aprendíamos hasta los códigos nosotros. Por teléfono se hacía el arreglo en la noche, de lo que faltaba, se modificaba.

Se hacía en la noche no más.

En la noche, como a las siete de la noche llamaba don Flavio, en ese tiempo era él. O Don Sergio Cabezas, que está en Logística.

Ahora lo hacen en la mañana.

Sí, se hace en la mañana y se puede hacer hasta la noche, hasta las nueve de la noche. En la noche hacen el cierre. Ahí puedes pedir torta, el pan, modificación de lo que uno quiera. De todo lo que tiene esa lista, esa lista es grande. Se llama DT, porque es Diaria de la Tarde, se puede mandar durante todo el día.

Lo que llega en la mañana siguiente viene de acuerdo a esa lista.

Sí, pero nosotros tenemos en la mañana para hacer dos pedidos. El pedido de las 10 y el pedido de las 12. Antes de las 10 nosotros tenemos que hacer el pedido de lo que necesitamos en marraqueta para la tarde, de pan de completo, de hallullas y de unos sándwich también.

Si antes no se podía hacer en la mañana, ¿cómo era?

Por teléfono a las 10 de la mañana nos llamaban, qué va a necesitar para la tarde. Ahora no, porque tenemos que hacerla nosotros vía Internet y son dos listas ahora, a las 12 se puede mandar otra. Entonces uno separa tanta cantidad para cierta hora y la otra para más tarde, para que el pan esté fresquito.

¿La gente pide pan caliente?

No, no tanto. No exige tampoco pan caliente, lo que sí en la tarde y en las mañanas, como cocemos pan amasado, piensan que la hallulla también está calientita, piensan que la marraqueta también está calientita. Entonces deme pan amasado, dicen, le dan la preferencia al pan amasado.

¿El pan amasado se vende harto?

Sí. Viene precocido, en un segundo ya está listo. Prendemos el horno.

¿Qué se hace con los productos que sobran?

Se envían a devolución. Los productos que se tienen que consumir durante el día sí, si nos sobra hallulla, marraqueta, lengua, pasteles de piña o torta de piña se hacen devoluciones. En la mañana, la persona que llega en el primer viaje se lleva todas las devoluciones para San Pablo. Me parece que todavía lo venden allá, como pan frío. La verdad es que ahora no he consultado si todavía hacen eso, pero yo me acuerdo que sí.

¿Eso antiguamente era así?

Igual, dicen que las cosas súper económicas, iba la gente con sacos a buscar productos. Gente que es antigua me contaba que iban con sacos, de todo. Para llevar para las poblaciones, donde hay más pobreza.

¿Qué cosas han cambiado desde que usted llegó?

Se ha mantenido, ahora hay más facilidad, nosotros como encargados somos responsables de hacer los pedidos de acuerdo a lo que nosotros estamos viendo en el momento. Si yo veo que voy a quedar con poco pan para la tarde, aumentó un poco más y voy viendo. Uno va viendo y no que le estén mandando el pan de allá así no más. Porque antes a una sola hora podía pedir uno, después ya se podía pedir a las 10 y a las 12. Entonces era difícil calcular.

¿Antes cuál era la hora del pedido?

Antes de las 10.

¿Hay alguna relación entre este local y los del frente?

Es que los que están en el mall incluso venden diferente a lo que nosotros vendemos. Ellos de repente venden más masas secas, no venden tortas, porque no he visto y si vende tortas algún local que queda al frente es muy poca. Yo hago competencia con la tres y siempre trato de tener de todos los tipos de torta.

¿Eso es importante para usted?

Sí, sí, de todas maneras, porque la gente dice vengo a la segura aquí porque sé que aquí hay, siempre hay. Uno dice sí, tiene que venir aquí.

¿Hace cuánto está de encargada de local?

Yo creo que unos 15 años.

¿Va a seguir acá?

Yo creo que sí.

¿Cuántos años tiene?

Tengo 55.

Le queda todavía.

Me quedan cinco años todavía.

¿Le ha gustado trabajar acá, ha sido su único trabajo?

Mi único trabajo, sí, y uno trabaja tranquila. La seguridad que le da San Camilo a uno, la confianza es bueno. Uno se siente satisfecho y tranquilo, lo que es trabajar tranquilo porque yo antiguamente me acuerdo que no era así, porque siempre detrás se ponía la encargada y apúrese niñita, que esto aquí, que esto acá. Era muy exigente, entonces uno aprendió de ellos, pero gracias a eso que uno aprende puede llevar un buen equipo de trabajo y lo pone en práctica.

Aprendió de ella.

Sí, de mi maestra.

¿Qué fue de ella?

Jubiló hace años ya, pero igual se visita, siempre se acuerdan de ella.

¿Cómo se llama?

Yolanda Rivas.

La voy a entrevistar el lunes.

Sí, yo aprendí de ella todo. Muy exigente, pero buena persona. Su exigencia ha enseñado que nosotros seamos como somos que de repente viene el dueño y nos dice qué quiere que le diga, está todo ordenado, está todo limpio. Me gustaría tener el local más limpio, que antes yo podía fregar muros, podía ir a limpiar los vidrios, podía hacer todas esas cosas con las chiquillas, con una niña. Yo siempre mantenía una niña, entonces el local estaba mucho más hermoso, pero yo cuando vienen siempre encuentran todo bien y eso es gracias a mi jefa que yo tuve. Ser ordenada, disciplinada, honrada, respetuosa.