

YOLANDA RIVAS



76 años, Ex encargada de sucursal 2, Alameda con Matucana

Lefersa.

Ahí nos hicieron unos cursos de venta también, ¿qué dice?

Herramientas para una buena atención al cliente.

Eso, pero después vino una señora que estaba contratada por San Camilo, pero la verdad no me acuerdo mucho.

Certificado, administrador de local comercial a través de una caja registradora computacional. ¿También estuvo en caja?

Sí, pasé por todas esas cosas.

Curso nacional de manipulación de alimentos, a través del Sistema Nacional de Teleeducación, 1978. Ministerio de Salud. Certificado Supervisión y Liderazgo, éste lo da Sintagma Consultores de Empresas, abril de 2000. Lefersa también, 2001, Curso de Ventas. Septiembre de 1993, Merchandising, una herramienta del marketing. Mayo de 2000, La motivación, comunicación, supervisión y el liderazgo y su incidencia en la prevención de riesgos. Éste es del 89, Técnicas básicas del merchandising. ¿Qué le enseñaban ahí, se acuerda? ¿A saludar?

Sí y también cómo atender, cómo exhibir productos, todas esas cosas. Pero la verdad es que yo ya sabía, eso ya lo había pasado mucho porque yo ya estaba como administradora.

Pasó por la confitería, qué sucedió ahí.

Había una persona, un señor que se había venido muchos años de España, tenía toda su familia ahí y era bien gruñón y en la mañana él estaba con todas nosotras cuando llegábamos, cuando se abría él estaba mientras que llegaban todos los otros jefes.

¿Cómo se llamaba él?

Figueras le decían, ese sería el apellido, José Figueras se llamaba. Jaleaba en la mañana, pero nosotros ni siquiera estábamos ni ahí con él ni lo pescábamos. Nosotros cumplíamos con lo de nosotros no más y todos los conocían, este viejo ya está tan mañoso. Y era bien desordenado y me acuerdo que yo de repente, cuando no estaba ahí, me arrancaba de la confitería, dejaba a la otra niña y arrancaba a las cajas. Le decía oye, déjame marcar a mí, enséñame, enséñame. Y después aparecía José Figueras y vos que estás haciendo allá. Así le decía a la gente, porque él era así. Yo me iba corriendo para la confitería. Y de repente, otro día, me hacía la misma y no me hace una

jugada un día. Llegamos en la mañana, estoy lista, me decía apúrate Yola, sale luego de ahí. Yo había ido al baño, ven, ven. Vos vas a ir a abrir esa caja. ¡Qué! Vos vas a abrir esa caja, te dije. ¿No querías caja? (ríe). Entonces digo no, yo no voy, a mí no me ha dicho nada, no me ha dicho don Flavio ni don Antonio, nadie me ha dicho nada, así que yo no voy. Es que vas a ir no más. ¡No, si no sé yo, yo voy a llorar! Anda no más y fui a abrir la caja. Y me resultó y me quedé ahí. Como si nada, como si hubiera sabido mucho tiempo. Y los clientes que pasaban tantos, tantos, tantos decían Yoli, qué estás haciendo aquí, te mandaron para acá. Yo no quería que nadie me hablara porque no me quería equivocar.

¿Cómo era el trabajo de la caja en ese entonces?

Nos dejaban un sencillo, una cantidad de sencillo y había que revisarlo en la mañana, porque se supone se recibía otra cajera, entonces revisábamos todo. Son de esas cajas antiguas en que uno apretaba esos botoncitos, parecía cualquier maquinita, pero esas máquinas grandes. Y eran pesadas.

¿Con palanca?

No, porque estaban a corriente ya, así que no teníamos problema. Cuando no había electricidad, pasaba algún percance, ahí sí que había que usar la manilla. De lo contrario no. Y después más tarde viene llegando don Flavio, viene por el pasillo muerto de la risa, y él era un señor. Y viene de allá y yo lo miro, digo viene don Flavio, qué va a decir porque yo estoy acá. Viene haciéndome burla a mí de allá y yo estaba por allá. Y después se va a su oficina, se pone su cotona café con la que andaba en ese tiempo...

¿Los jefes usaban cotona café?

Con una cotona café.

Los supervisores.

Sí, con una cotona café. Entonces sale para allá y se para al medio del pasillo, de la salida hacia la tienda, me dice buenos días Yolanda. Buenos días don Flavio. Y ahí me grita para allá, dice mmm y de ahí se fue a tomar desayuno, después vuelve y se acerca ¿y cómo estamos? Le digo usted sabía todo. No, si yo no sabía nada. Ay, don Flavio, ¿para qué me hace eso? Queríamos reírnos un poco. Seguramente él le dijo ésta se me arranca a la caja en las mañanas, así que mándala a ella, porque había que poner cajeras y no tenían, faltaban cajeras.

¿Había que ser buena para las matemáticas para estar en la caja?

No, porque la caja lo daba todo.

¿Tenían una lista de precios al lado?

No, no teníamos lista de precios, sino que el cliente pagaba tanto, pago tanto.

Los mandaban con el vale.

Con el vale, de primera incluso no había vale, después ya se le fue dando un valecito.

¿Cómo lo hacían cuando no había vale?

Decía no más el cliente.

Voy a pagar tanto.

Sí, pago tanto.

¿Usted les daba boleta?

No, todavía las cajas no daban boleta. En el mesón se hacían las boletas. En el mesón la vendedora misma hacía la boleta, cada una atendía a su cliente, recibía su vale de la caja y hacía su boleta. Así era.

¿Se quedó como cajera?

Estuve hartoo tiempo ahí. Estuve hartoo tiempo, no tanto tampoco, después de ahí me fui a otra caja que estaba más cerca, porque tan largo que es para allá. Estaba en la caja del salón de té, de la fuente de soda, ahí afuerita, en la que paga toda la gente que va a la fuente de soda. Paga ahí para tomarse un café o lo que sea, en esos años. No sé cómo es ahora, porque no me acuerdo.

¿No ha ido ahora último?

El otro día fuimos, pero salimos rápido, bajamos por las oficinas hacia abajo, así que no miré para allá. Lo que no le he contado es que conocí al papá, nosotros le decíamos el papá. Es importante, porque eso es más lindo.

Estamos hablando de don Antonio.

Don Antonio, papá le decíamos. Cuando yo llegué lo conocí.

Se lo presentaron.

No, él saludaba después no más, pasaba saludando a cada una cuando venía, porque venía un rato en la mañana o cerca de las 12 y después ya se iba, no volvía. Pero ya lo empezamos a conocer más y era súper especial, lindo. También la señora Teresa, la mamá de don Antonio y don Cayetano. Así que los conocí a todos pero muy de cerca, mucho, mucho. No así no más.

En ese tiempo don Antonio era el dueño, los Ferrer ya no estaban.

No, no, no, eran ellos solos, don Antonio Ferrán y sus hijos. Cuando estaba en la confitería y como era tanto el gentío, la señora Teresa iba a ayudarnos a hacer paquetitos, a envolver, porque era salvaje. Se pasaba por entre la fábrica, que es tan grande para adentro, venía de pasadita y nos venía a ayudar un poquito ahí.

La señora Teresa era española.

Sí.

¿Ella en qué momento llegó a Chile?

Ya estaban casados ellos, el papá y la señora.

Los trajo Antonio.

Sí, don Antonio, claro, pero los hijos son todos nacidos chilenos. Ahí el papá en ese tiempo se despidió, se fueron un tiempo a España, cuando yo estaba en esa caja de allá. Y se fueron en tiempo de invierno, porque allá era verano, entonces fueron a estar un poco tiempo y después volvieron saludando a todos lo que conocían, cariñoso. La señora Teresa era un amor de persona.

¿Cómo era ella físicamente?

Era linda.

¿Usaba el pelo corto?

Sí, siempre le gustaba usar moñito, así levantadito su pelo. Blanquita, de pómulos levantaditos, muy bonita de cara, muy hermosa.

¿Vestida con traje?

Traje, le gustaban los trajes a ella.

¿Era simpática?

Muy simpática. Cuando yo estaba en la confitería, porque yo me vine y viví en la casa de una tía y lo pasaba súper mal, no podía ni lavar mi ropa, era tan incómodo. A veces no me dejaban nada de comer.

La sufrió al principio.

La sufrí mucho y después andaba medio lloriqueando y un día don Flavio me llamó a la oficina y me dijo Yolanda, vaya a mi oficina un ratito, que quiero hablar con usted. ¿Qué le pasa Yolanda? No veo esa Yolanda alegre, que anda todo el tiempo para allá, para acá. Y me puse a llorar, porque era bien llorona. Entonces le conté lo que me pasaba y ahí después conversaban entre ellos o él, porque él podía mandar mucho allá, entonces me dijo Yolanda y qué le parece si mejor se queda aquí, almuerza aquí. Porque en el segundo piso había mucha gente que almorzaba.

¿Llevaban su comida?

No, le daban los almuerzos, un almuerzo rico nos daban. Y yo dije que bueno y me quedé hasta las cinco de la tarde, después iba sacando a las cajeras para que tomaran once y después que les daba a todas las cajeras la once yo me iba para mi casa. Entonces tenía el desayuno, tenía el almuerzo y en la tarde nadie me prohibía si yo me quería comer un pastel.

Y no le cobraban.

No, ellos nunca, nunca se fijaron en esas cosas, jamás. Para mí fue todo, todo, todo (se emociona). Me da pena.

¿Por qué? Si fue una historia muy bonita.

Es linda, ¿cierto?

¿Cómo era don Antonio?

Era un caballero tan especial. Era bajito, no tan bajito. Pero él cuando quería a la gente, él la quería, la quería. Era como su familia, era muy familiar, era un trato muy especial. Cómo está Yolanda, cómo te sientes, te gusta almorzar aquí y cómo es la comida, te gusta la comida que hacen arriba o no. Yo le decía sí don Antonio, es rica la comida. Era un señor que era de la fábrica también, era un jefe de la fábrica, entonces le daban casa, le daban todo y vivían ahí y atendían a la gente que no tenía donde comer. Le daban la comida, uno se quedaba un rato más, pero tenía todo y comía todo lo que uno necesitaba, todo lo que quería. Y después cuando se fueron a España, los dos, se fueron a despedir a la confitería. Yo dije no lo puedo creer. Y yo cuando estaba llorando esa vez que don Flavio me llama y me dice que almuerce acá, antes de eso ya la señora Teresa le había contado, porque ella me vio que un día estaba lloriqueando cuando vino, me dice qué te pasa y yo le conté. Que yo no era de acá y yo le conté toda mi historia, entonces ella se venía por entre medio de donde están las camionetas adentro, porque tenían una casa grande, al lado de la empresa en Matucana. Una casona grande, hermosa

Ahora quedan los restos.

No sé cómo estará, tampoco he andado por ahí. Ella entraba por dentro y me llevaba un potecito de comida. Me decía Yolanda, yo atiendo, lo que yo no sepa tú me dices. Siéntate ahí y a veces estábamos las dos solitas. Y me traía un potecito de comida. Me decía siéntate, cómetelo, te traje este potecito de comida. Y cuando le conté a don Flavio, don Flavio, la señora Teresa me trajo almuerzo. Y ahí es cuando me dijo ya no va a pasar más hambre, usted a las dos y media sube a almorzar. Y a las tres y media baja. Y después les da once a sus compañeras, a todas las cajeras. Yo las sacaba a cada una de ellas, ellas tomaban su oncecita y después decía chao, me voy.

¿Cómo sabían ellos que usted tenía problemas para almorzar?

Porque yo les contaba.

Había ese tipo de relación.

Sí, es que como me veían triste, don Flavio me llamó a mí, a preguntarme qué me pasaba y le conté yo.

Había una confianza.

Sí, ellos eran así, siempre han sido así. Es que todas las personas no somos iguales, pero es que a lo mejor la gente no se deja querer o no se entrega. Ellos serán dueños, ricos, millonarios, todo lo que usted quiera, pero son seres humanos maravillosos. Hay que saber llegar a ellos, pero son bellísimas personas.

¿Antonio papá conocía a todos, sabía los nombres de los trabajadores?

No, no de todos. Los más cercanos como las cajeras, la gente que trabajaba en pastelería, en panadería. Esas eran las partes que él más visitaba cuando venía y su oficina.

¿Él comía algo de la tienda?

Tomaba su desayuno. Se fueron todo ese tiempo a España y ya cuando volvieron yo ya estaba casada.

¿Quién quedó a cargo durante su ausencia?

Estaba don Flavio siempre y su hijo don Antonio Ferrán, don Cayetano Ferrán también. Él venía a ver su empresa, pero no era que él tuviera que estar haciendo cosas, sino que revisaba seguramente, su contabilidad, sus cosas, sus cajas arriba en la oficina que tenía una bóveda. Nosotros ya estábamos casados cuando se fueron a España. Cuando llegaron ya estaba embarazada. Y van a saludarnos entonces le dice la señora Teresa al papá o yo le digo oh, viene el papá, viene el papá, con la señora Teresa vienen dando la vuelta.

¿Ustedes sabían que venía?

No, no sabíamos que había llegado. Yo estaba en esa caja grande que estaba al final de la fuente de soda y entonces le dicen mira Antonio, que esta gordita la Yoli y me fueron a saludar, me abrazaron y las niñas de la fuente de soda siempre decían cómo hiciste que tanto que te quiere la señora Teresa y don Antonio a ti. No sé, es que yo siempre era así, como muy expresiva y cuando me daba pena si tenía que llorar lloraba no más y todavía soy así. Yo me acercaba a ella y cuando ya llegaron de repente venía la señora Teresa y pasaba a saludarme y después don Antonio papá me dijo Yolanda, yo quiero que usted suba los días lunes, a ordenarle toda su documentación a su oficina y había una bóveda donde ellos guardaban todas las cajas, todas las platas estaban ahí. Ya estaban revisadas, todas ordenaditas en un mesón de mármol y sus ropas colgadas, sus chaquetas de los dos, de su hijo, de él.

¿Por qué estaban las ropas ahí?

Porque don Antonio hijo se ponía su cotona blanca y don Antonio según el tiempo le gusta usar chaleco larguito, entonces ahí dejaba sus cosas y me decía no le abras a nadie la puerta, quédate aquí no más. Me quedaba y le ordenaba su oficina, se la dejaba impeque y después decía don Antonio ya, me voy, está lista su oficina. Ya bajaba yo y ya después tuvimos el niño, teníamos muchos problemas nosotros, mucho, mucho, porque pasaba enfermito, que no hallábamos con quien dejarlo. Lo dejábamos con una persona, con otra, con otra, ya estábamos hasta el cuello con él. Yo iba a tener que presentar la renuncia, porque teníamos muchos problemas y pasaron unos pocos días y llegó don Flavio a sacarme a la fuente de soda. Yo ya estaba en la caja del salón, para toda la gente que consumía en el salón o en la fuente de soda yo estaba en esa caja. Ya me pusieron jefa de la caja del salón, la fuente de soda, todo eso. El papá iba todos los días a tomar desayunito, cafecito y pasaba por fuera o cuando no por dentro me decía Yolanda, sácame el cafecito por favor. Ya don Antonio, así que se lo mandaba yo, había niñas mucho tiempo ya que estaban que también él las conocía, que lo atendían todos los días.

¿Qué desayunaba?

Tomaba un café con leche y había que llevarle un vasito de agua, todos los días. Se sentaba en el salón de té. Así que había que llevarle esas cosas.

Solo.

Él solito. No le gustaba estar con nadie, se tomaba su desayuno solito.

No era de amigos, de socios que llegaran a sentarse.

No, no, no. Él siempre solito. Ahí se quedaba. No, si tengo una historia muy larga. Me enfermé, me enfermé de la vesícula, estuve mucho tiempo afuera. No mucho, pero estuve un tiempo y se me declaró una peritonitis, así que estuve para la muerte. Y el papá, como le decíamos, estaban preocupados ellos cuando yo estuve enferma y tenía una compañera yo, una amiga del trabajo, que vivíamos cerca. Así que yo no estaba trabajando, estaría unos dos meses afuera, estuve en la muerte, si estuve en estado de coma. Me tiraron para una sala ya sola.

¿Estaba con licencia en ese momento?

Sí, licencia. Y esos dos meses o el tiempo que estuve afuera me mandó un sobre con mi sueldo como si yo hubiera estado trabajando. Me lo mandaba, con la Margarita se llamaba la niña esa. Y cuando volví estaba en la oficina de don Flavio, que él tenía su oficina abajo, y voy para allá y me dice don Flavio siéntese, siéntese aquí, acomódese. Y después llama y dice don Antonio, aquí hay alguien, viene alguien a verlo, por el citófono. En la oficina de don Flavio para comunicarse con la gente de arriba, para no ir a avisarle porque había que subir al segundo piso, le apretaba y tenía él su citófono en su oficina. Venga para que usted lo vea, si puede bajar, sino no. Y baja, despacito porque él andaba bien mal, sufría mucho de las piernas, dolor a las piernas. Entonces

baja y me dice hija, llegaste, te mejoraste. Se lo juro, esa cosa había ahí. Don Flavio le dice así, sabes qué, es puro para que venga a hacerle la oficina. Y él le dice pero cómo se te ocurre decir esas cosas. No Yolanda, no le haga caso, no le haga caso hija, si te he echado mucho de menos hija. Así que se alegró tanto, con quién andaba, si me andaban acompañando Juan o alguien, si andaba sola. Le dije que andaba acompañada. Así que estaba feliz, tal día vengo a trabajar. Ya después volví a trabajar y fui a hacerle al tiro su oficina, a ordenársela. Nadie ha entrado, como vos no has estado aquí, nadie ha entrado a esta oficina. Así decía él, así hablaba.

¿Él hablaba como español?

Poco, poco. Fue lindo lo que yo viví ahí. Y después cuando me iba a ir, don Flavio me va a sacar como le conté, me dijo Yolanda, el papá y el hijo están arriba, la están esperando. Don Antonio hijo y don Antonio papá. Yo dije Dios mío, una niña del salón había tenido un problema con un cliente, había discutido con un cliente del salón y ahí le llamé la atención, le dije no, tú no puedes hacer eso Olga. El cliente es el que paga.

¿Eso se daba hartó?

No, no tanto, pero a veces la gente, como en todas partes, de repente uno lleva los problemas y esos son problemas de uno. Por eso después empezaban a enseñarle en los cursos a la gente que no, que esas cosas no se llevan para la pega. La pega es la pega. Dije Dios mío, yo pensé me van a echar porque la Olga tuvo este problema con este cliente.

Usted ya era supervisora.

Ya estaba como jefa en esa parte ya.

En el salón.

Claro, el salón y tomaba el salón y la fuente de soda, de esa caja. Era para salón y fuente de soda. Las niñas cobraban todo allá y después traían toda la plata y uno les marcaba y les daba las boletas ahí. Era como un control que había ahí. Así que subo a la oficina y llego allá toda asustada. Le digo buenos días don Antonio, buenas días, pasa hija, pasa. Así siempre me decía.

¿A todos les decía así?

No sé, pero a mí me sucedió, lo juro, cosas muy hermosas. Y los dos estaban y su hijo siempre con su sonrisa, sonriendo, diciendo tenemos una sorpresa, una cosa así.

Cara de pillo.

Claro. Me dice vamos a mi oficina, porque estaban en la oficina donde estaba toda la gente trabajando ahí y fuimos a la oficina de él, esa que yo le ordenaba y me dice siéntate hija. Siéntese Yolanda, el papá quiere hablar con usted. Los dos. Y me dice usted no se va a ir de esta empresa. Le dije por qué, por qué me dice eso don Antonio. Porque ya no va a tener que estar sufriendo

más ni va a tener que quedarse en la casa cuidando al hijo. Usted el lunes se va a presentar en Matucana con Alameda y nosotros vamos a estar allá, la vamos a recibir. Usted va a ser jefa y administradora de ese local.

Ese local se abría.

No, tiene muchísimos años, mucho, mucho, mucho. Ahí había una niña con su hermano y no sé qué pasó, pero la cosa es que de un momento a otro ya no estaban, no sé el problema. Y en vez de mandar a otra persona, me mandaron a mí y se llama administradora, no era encargada de venta, no, no. Uno tenía que tomar el personal, todas las cosas y así me dejaron ahí. Y administré ese local del año 70 hasta el 2005.

Treinta y cinco años.

Sí, 35 años.

¿Qué implicaba el trabajo de administradora?

Por ejemplo, tomar personal. Porque antes se tomaba el personal, después creo que no, porque si a mí no me gustaba alguien yo lo devolvía. No me gustaba, si yo iba a trabajar con esa gente, entonces de repente había gente que tenían encargada para tomar personal decía no, por qué la van a tomar ellos, si aquí en la oficina se tienen que tomar. Yo decía no. Había unas personas antes que trabajaban, no sé qué puesto tendrían en la oficina, pero un puesto de jefe que tenía que revisar el personal y todo eso. Está bien revisarle documentación, pero la presentación y la cosa de la persona no.

Lo tenía que ver usted.

Sí. Una vez yo dije no don Antonio, no me gustan a mí esas que me manda la persona ésta, no me agrada. Y por qué mejor no la ve uno si le gusta y la documentación, papeles, estudios y todo eso que sea chequeado allá. Y así tomé a la María Elena yo, una niñita.

María Elena Canales.

La Canales.

Estuve con ella el jueves pasado.

Sí, a ella la tomé yo, la María Elena Canales. Así era y en ese tiempo tenía como 23 personas, 23 o 26 para no mentir. Había cualquier gente, porque eso era salvaje.

Había salón además.

No, en esa chica no, nunca hubo salón. Nunca hubo fuente de soda tampoco, nada de eso. Había que achuntarle a toda la cosa de los pedidos, después hicimos un libro de papel de envolver. Lo hacíamos, se cosía y se forraba para tener todos los antecedentes de esta semana, de la otra, del otro año, del fin de año, el Día de la Madre. Si tenía una duda, uno buscaba eso.

¿Qué anotaban en ese libro?

La recepción de todos los productos que llegaban diarios. Porque las guías y todo el resto de cosas, lista, lo que fuera, había que devolverlo a San Pablo todos los primeros días del mes. Y no quedaba, entonces para tener un registro dije yo hagamos esta cuestión. Empezamos a conversar con las chiquillas, les empecé a hacer reuniones, conversábamos y un día dije yo vamos a hacer esto y esto. Hice hartos libros en mi vida, quién sabe qué habrá pasado con eso.

¿Le puso algún nombre al libro?

Le puse afuera Sucursal 2, Registro de recepción de mercadería San Pablo a Alameda 3201.

¿Ese libro se institucionalizó, lo replicaron en otras sucursales?

Parece que no lo hicieron porque don Antonio una vez me dijo a mí y don Cayetano me dijo por qué no lo harán en los otros locales. Le dije no sé, pero no sé si lo hacen o no lo hacen. La verdad nunca supe si al final lo hicieron o no pero era muy importante eso, porque uno nunca sabe qué pasa, se olvida de un año para otro. O de dos semanas o de este mes o el Día del Niño o el Día de la Madre. O la Pascua, las cantidades de pan de Pascua que eran industriales las que se vendían, porque eran cientos, cientos de kilos. Tenía una bodega y la llenaba, la llenaba completa. Y después al final del día, si no lo hacía en la noche lo hacía en la mañana, qué quedó. Le llamábamos cacho, a lo que quedó. Y cómo anduvo el pedido de ese día. Quedó esto, quedó esto, quedó lo otro. Entonces al otro año o la otra semana o el fin de mes qué pasó, a ver qué pasó. El fin de mes hay plata, tenemos que ver, qué pasó el mes pasado. Estoy bien con lo que pedí o me falta. O si pedía extra, el extra lo anotaba también ahí. Esto es extra y siempre, la verdad ahí no más. La verdad en ese libro. Y siempre tenía eso. Fue buena idea, porque eso nos llevó a no perder productos, a no botar y vender fresco. Eso era lo otro importante.

¿Qué se hacía con los productos que sobraban?

Se devolvían a San Pablo, se hacían unas guías de devolución y se iban en la primera camioneta de vuelta a San Pablo.

La primera camioneta del día.

Del día, de la mañana. A eso le llamaban pan frío y la gente iba a comprar pan frío en la mañana. Todo el pan que quedó en las sucursales o los dulces, los compraban en la mañana y a la mitad del precio. En San Pablo con Matucana. Allá se vendía todo, todo, todo eso.

¿Los pasteles también?

Todo, todo se vendía.

Si por ejemplo a mitad de mañana se quedaba sin pan de Pascua, ¿cómo hacía para avisar a la central?

Yo llamaba por teléfono, se llamaba enfriadera eso, donde está eso, donde está esa gente que está para atender y está lleno de cosas, una cuestión grande. Ahí hay jefe, hay personas que trabajan con él entonces yo decía ya, Fernando necesito tanto y tantos panes de pascua, pero que sea en la mañana, no quiero en la tarde. Y era así bien exigente también. ¿Y por qué no lo pediste ayer? No pues, si los vendí. Porque de repente tenía clientes que pedían mucho para sus trabajadores, entonces venía un señor y me pedía tanto. Voy a ir allá a buscar tantos panes de pascua.

¿La llamaban por teléfono también?

Sí, me llamaban. Venían a buscar pan de pascua y yo no me podía quedar sin nada, además que tenía que tener en las vitrinas, decoraba las vitrinas.

¿El pan de pascua venía envuelto en un papel especial?

Sí, celofán. En un celofán especial.

¿De color?

No, era blanquito y con unas letritas como un poquito verdes. Era como el logo en esos años, como era antiguamente el logo. Era suavcito y antes se amarraba aquí arribita con un moñito. Después no, porque ya eso va redondito, parece que lo sellan. Antes lo envolvíamos, pero también había unas bodegas grandes adentro en que la gente que tenía libre, la que quería iba a trabajar y le pagaban todo eso extra. Iban a envolver pan de pascua. Era una opción para el que quería ir. Así que se iban a ganar sus pesitos y después se ganaban en una colita en el pasillo que daba para la tienda y don Flavio les pagaba al tiro. Iban pasando de a uno y les pagaba al tiro.

¿En esta tienda también había vitrinas?

También.

¿Decoradas bonitas? No tanto.

No, porque ahí en realidad era cosa seria en esos años, no sé después últimamente. A pesar que no las he visto tan bonitas. Ese día no más que estuve allá, pasé por ahí, pero había una sola cosa puesta parece. Había poquitas cosas en la vitrina.

¿Se hacían tortas a pedido?

Sí, se hacía mucho. Mucho, mucho pedido de torta. Para el fin de semana, para los cumpleaños, para el Día del Niño, para el Día de la Madre. Esto era de todos los días torta de cumpleaños, pero no en cantidades como se hacían en ese tiempo, para el Día del Niño, para el Día de la Mamá, pascua, Año Nuevo, todas esas cosas.

También me comentaron que hacían unas colizas con nombres de santos.

Cuando las pedían sí, era a pedido, pero se podían hacer. Felicidad decían las colizas de manteca, todas, las grandes, esas bonitas. Pero se pedía cuando querían algo, eso muchos años atrás, se le ponía, después ya no, porque era mucho. Era un cariñito. Así estuve ahí en Matucana 35 años, creo que me fue bastante bien.

¿Cuándo se fue, el año 2005?

Sí, el 2005. Lo que más me llenaba es que empecé a exigir esa cosa, a conversar. Yo empecé a hacer reuniones, hacía una vez al mes reuniones.

Con las vendedoras.

Sí, todo lo que pasó, lo que no pasó, les contaba lo que sucedió, que las ventas estuvieron así, que estuvo mejor y que esto y que lo otro. Las felicitaciones que me daban a mí allá yo se las repartía a las chiquillas, porque era lo justo, si uno solo no puede hacer nada, si no tiene personal que le cumpla. Les contaba todas las cosas. Si había algo que no me gustara que había pasado, alguna niña no llegaba al tiro, la llamaba y le llamaba la atención, lo anotaba y después decía a ti un día te pasó tal cosa. Qué te pasó ese día, por qué contestaste así, yo me di cuenta que contestaste así a un cliente. No, no haga eso. A usted se le ha enseñado todo aquí como tiene que ser, una buena vendedora y si tienes un problema cuéntamelo y llámame y yo te voy a apoyar, a ayudar. O cuando llegaban en la mañana y uno se daba cuenta inmediatamente, a veces yo me estaba vistiendo, poniendo mi uniforme, y de repente llegaba una y le abría la puerta y buenos días señora Yolita (con voz llorosa). Qué te pasó, te pasa algo. Te pasó algo a ti, después cuando bajaban yo decía vamos a conversar un ratito, quieres ir a mi baño, vamos a conversar. Le preguntaba qué te pasó, cuéntame, al último yo era la mamá, era la mami Yoli para todo el mundo.

Le decían así.

Sí, la mami Yoli, contaban ellos por ahí, pero yo no sabía, si después me enteraba por ahí. Ya cualquier cosa yo le decía no, mira lo vamos a hacer así o acá, pero te vamos a apoyar, pero no esté llorando, arréglese la carita y salga bien bonita para afuera. Nada de estar llorando aquí. Así que la mandaba a arreglarse, a peinarse, a ponerse bonita, ahora sí, ya, tranquilita. Y las reuniones las conversábamos, subíamos un tecito, un café y les compraba, qué quieren. De repente decían todas tenemos ganas de comer torta. Ya, entonces vamos a comprar una torta y les daba un pedacito a cada una y conversábamos, de todo conversábamos.

¿Tenía su estuche con maquillaje guardado en el baño?

Tenía, sí, todo, todo.

¿Ese baño era solo de usted?

Sí, era mío.

Y ahí lloraban las penas.

Claro, ahí me iban a llorar las penas, lo que les pasaba, pero ya se quedaban bien. Tan afligidas a veces, porque todo el mundo tiene problemas. Ya que les sacara eso de adentro para ellas era importante. Igual que esas reuniones y esas conversaciones que teníamos y antes también tenía una sola persona que hacía vitrina y no es bueno que a una sola persona le den y dele y dele. Las vitrinas se hacían espectaculares, de verdad eran maravillosas. Por ejemplo en ciertos tiempos poníamos unas espigas de trigo, decorábamos las vitrinas. Y estaban benditas esas, porque yo siempre he sido bien de esas. Y la poníamos de decoración en las esquinitas y también para el otoño, esas hojas que caen las barnizábamos y las pegábamos. Y para el Día de la Madre les decía chiquillas, quiero hacer un letrero, qué te parece y les preguntaba. Podríamos poner esto y esto en ese letrero. O para el Día del Papá. Me acuerdo que una vez no olvide que todos tenemos un papá aquí o en el más allá, no sé cómo, pero dibujaba un caballero con una señora y un niño en una cartulina y lo poníamos en la máquina de helados y la gente lo leía. Algo de eso me acuerdo que decía, se me ocurría poner esas cosas.

Ahí llamaba la atención.

Igual que para el Día de la Mamá, hacía varios letreros.

¿Y en Navidad?

También, lo más hermoso era como teníamos que arreglar el pan de pascua. Teníamos unos panes de pascua de cinco kilos.

Esos ya no se hacen.

No, no se hacen. Y después no me acuerdo bien si eran de dos o de tres, de tres me parece. Y después los de kilo y de medio.

Estaban todas las opciones.

Sí, entonces en las esquinitas se ponían ellos. Uno así sentadito y el otro puestito así, se veían simpáticos y tirábamos una espiguita de trigo ahí.

¿Se llevaba hartito el pan de pascua de cinco kilos?

No, no era así como hartito, hartito, pero lo compraban las empresas grandes. O matrimonios de varios hijos, de personas de arriba, los compraban y se los llevaban. Les gustaba, pero había que lucirlos, eso sí, había que mostrarlos, si esa era la gracia. Y quedaba bonito porque si usted tiene esa esquinita de allá y pone uno redondo y el otro como que está paradito encima llamando la atención y con una hoja. Bonito. Igual que una vez hicimos, no sé si fue para el 18, me conseguí hojas de palmeras y arreglamos la vitrina con un Bernardo O'Higgins. Una foto, un cuadro de la primera junta de gobierno. Decoramos unas vitrinas con eso, con esa hoja de palmera, con ese Bernardo O'Higgins, todo bonito y una coliza felicidad. Me acuerdo que tenía fotos y después todas se me perdieron. Para cualquier evento que tenía hacíamos algo.

¿Para Año Nuevo?

Para el Año Nuevo casi era más no olvide tal fecha, cosas así, un cuadrito bien bonito, bien hechito en cartulina como beige. Me gustaba usar las cartulinas beige.

¿Esas las hacía usted?

Sí, tenía uno en pastelería que lo hice porque no decía antes pastelería. No había un luminoso con pastelería e hice uno, estuvo hartos años. No sé qué pasaría después con él. Lo botarían.

¿Recuerda si hicieron algo para el Mundial del 62 o si veían los partidos?

Eso era cuando íbamos al almorzar, en el segundo piso, porque no todas almorzaban, varias personas íbamos a almorzar. Primera mesa y segunda mesa. Ahí es cuando se escuchaba, pero por lo general en la tienda abajo no. En las sucursales nunca se metía nadie, así que ellos no se enojaban con lo que uno hacía, sino que don Cayetano todo lo encontraba pero maravilloso. A él le encantaba, todo lo encontraba lindo. La dejaba bien a uno, con ganas de hacer más cosas y él se iba contento. Me decía Yolanda, esa vitrina,. Después a nosotros se nos ocurrió porque mi esposo jubiló mucho antes que yo y don Cayetano lo autorizó que estuviera conmigo, porque ahí nosotros no teníamos un turno y yo iba en la mañana, venía a almorzar, después me iba de nuevo y volvía en la noche como a las 10, 10 y media de la noche. Prácticamente estaba todo el día. Hacer las listas de pedido, todas esas cosas. Cuando andábamos afuera la gente decía está cerrado todavía. De repente estábamos sacando los candados y un día se me ocurre y por qué no abrimos más temprano.

¿A qué hora abrían normalmente?

A las seis. Y después abrimos a las cinco. Como a las cinco y tanto, pero el horario era seis y media. Y nosotros pasadito de las cinco llegábamos, nos levantábamos a las cuatro y media y nos íbamos. Y dijimos don Cayetano, sabe que quiero abrir más temprano, la gente se va sin comprar cosas aquí. En este barrio todos dicen pucha, tan tarde, que nos vamos sin pan, sin esto, sin el otro. Él me dijo yo no sé Yolanda, si usted quiere. Le dije no, si usted es el patrón. Entonces de repente empezamos a probar y después le dije me tiene que mandar la camioneta más temprano porque yo voy a abrir más temprano. Pero la Yolanda está abriendo a las cinco y media de la mañana. Y en la sucursal dos estaba lavando los toldos don Juan, el marido de la señora Yolanda, a las cinco de la mañana.

¿Esos toldos los lavaban todos los días?

No sé, cuando los veía sucio él me decía mañana nos vamos a ir más temprano, ¿quieres que lave los toldos? Ya, le decía yo. Era por ir conmigo no más. Es que una vez pasó esto, una vez estaba allá, entonces llega don Cayetano y le dice don Juan cómo está. Es que pololeé allá, nos casamos, nos conocían todos, era realmente mi casa, mi hogar, mi familia, mi todo. Para mí fue mi todo, mi todo. Yo le digo aquí está, éste está aquí. Me queda mirando don Cayetano y me

dice Yolanda, es su marido. Me dijo en vez de estar retándolo por qué no manda que le den una tacita de té, con una empanadita, no sea apretada. Entonces ahí le dijo sabe que don Juanito, venga todos los días de la vida, hasta cuando usted quiera. Venga, acompáñela y esté con ella y se la lleva, la trae, como usted quiera, venga cuando usted quiera. Ahí después me llevaba, me traía, me iba a buscar para almorzar o para cerrar o para lavar. Barría todo el frente. Así que lo dejaba todo lindo, todo bonito. Pintaba las orillas, me decía me puedes comprar un tarrito de pintura, porque mira como dejaron eso ahí y lo pintaba. O la parte de abajo del baño de las chiquillas de repente se empezaba a poner feo, me decía nos quedó pintura, ¿quieres que le pase al baño de las chiquillas que está medio feo? Ya, le decía yo.

¿Había eventos o reuniones en que se juntaran con los dueños?

Sí, con todos nosotros. Todos los meses, de todo lo que pasó, lo que se pensaba hacer o las ventas cómo habían estado, tan tremendamente cuidadosos en todo que uno sabía qué local estaba mejor o qué local ha bajado.

No lo decían.

No, no, no, pero ellos decían que hay locales que han bajado, que tienen que prepararse, pero en el local, iban y conversaban con la administradora.

¿Dónde se hacían esas reuniones?

En San Pablo. Pero adentro, donde entran las camionetas, hay un segundo piso.

Una vez al mes.

Una vez al mes.

¿Las hicieron desde siempre?

De muchos, muchos años. No cuando yo recién llegué, pero unos 10 años más después empezó eso.

¿Cómo fue cambiando la participación de Antonio papá?

Don Antonio ya no estaba mucho después, porque ya se empezó a poner delicado de salud, estuvo enfermito. Después que yo llegué se fueron a otro lado, ya le costaba, tomaba el metro. En metro venía de allá, yo no sé, ya andaba con su bastón, andaba ya muy delicado, pero me puede creer, se lo juro, cómo sería, tan lindo, que él pasaba a mi local. Salía por ahí mismo.

En Estación Central.

Sí, en Matucana con la Alameda está la salida del metro y él salía. Señora Yolita, me decían las chiquillas, mire quien viene ahí. El papá. Me decía hija cómo está, cómo has estado hija, cómo está tu heredero. Sí, don Antonio, está bien. ¿Me puedes prestar tu baño hija? Está lindo tu

local, me decía. Yo le decía usted no se puede ir caminando de aquí para San Pablo, ¿se va en un taxi? Ya, yo lo atravieso al otro lado y usted se va en un taxi, así que lo atravesaba y lo echaba en un taxi.

Él se habría ido caminando.

Porque le gustaba, se iba caminando y era peligroso porque podía pasarle algo. Una vez me dijo don Flavio a mí, Yolanda, don Antonio siempre la pasa a ver a usted ahí, sí don Flavio. Yolanda, por favor, cuando pase allá donde usted después vaya a dejarlo y hágalo que tome un taxi, tómele la patente. Así que ya con una vez que me dijo bastaba. Después me decía no hija, si yo me voy caminando, no te preocupes, quédate tranquila, preocúpate de tu local no más. Su local era la vida para él, cualquier cosa puede pasar, pero el local tiene que estar impeque. Le decía yo no, porque lo están esperando allá, yo lo voy a dejar en un taxi y usted se va a ir, porque lo están esperando, para que no se fuera caminando.

¿Tenía una forma de vestir típica?

Al verlo no más se veía que era un señor de otra clase de gente. Era tan culto, muy especial él. Era así blanquito, rosadito.

¿Llevaba bigote?

No, era tan bonito.

¿Era más bien tímido?

No, no. Era un señor respetable, pero no tímido, no.

Pero no era que anduviera tirando tallas.

No, no, no. De repente, tenía que ser mucho, que tenía mucha afinidad con alguien, que lo quisiera mucho. A él le gustaba la gente luchadora, trabajadora, esas cosas, pero él se acercaba a la gente, le gustaba la gente de lucha, de pelea, como él decía.

Él también fue así.

Claro, igual cuando nos pagaban me acuerdo que decía, cuando ya me conocía más, a veces se quedaba en su oficina y salía de la oficina de don Flavio, salía un poquito hacia afuera. Hasta mañana don Antonio, hasta mañana don Antonio, a ver hija, párate un poquito, ven, ven. Parece que yo no te había visto con esos vestidos, esa ropa. Así decía. Te pagaron ayer, anteayer, ¿cierto? Te gastaste al tiro la plata en ropa, así le decía a uno. No, no se hace eso. Hija, yo antes cuando era joven, cuando estaba allá, me contaba todo como había empezado. Y me decía que le duraba de 12 a 13 años un par de zapatos. Así me decía. Y nos llamaba la atención, andar con tanto vestido, tantas cosas nuevas. No le gustaba.

¿Él andaba de traje?

Terno completo por lo general casi no. Pantalón y camisa y una chaqueta, su camisa celeste le gustaba mucho.

¿Con corbata?

Nunca lo vi con corbata.

Sí, con terno y corbata, era muy distinguido. Era bajito, pero se notaba un caballero, pero era con terno y corbata. Y la corbata no se la sacaba nunca.

Cuando íbamos a comer.

Quizás, no sé, pero él era muy distinguido.

No me acuerdo mucho. Era muy distinguido, sí.

¿A dónde iban a comer con él?

Antes de los 130 años hubo una cosa, no me acuerdo si fue 120, ciento veintitantos, 117. Fuimos al Centro Español parece.

¿Se hacían comúnmente este tipo de comidas?

Para esos tiempos lo hacíamos. Pero ya él estaba muy enfermito, las piernas ya no se las podía más, ya no podía caminar bien. Era tan lindo todo eso, tenía su mesa y nosotros íbamos llegando así de a poco e iban llamando a donde se colocara cada uno. Y a mí me fueron a poner en su mesa. Pero ya no me conocía, ya no me conocía y me fueron a sentar ahí, a otra señora también, que estuvo muchos años y se había ido hace muchos, muchos años. La invitaron también. Estábamos las personas que habíamos estado como más metidas en la pega. Esas cosas hacíamos.

Celebraban San Antonio también. Yo he visto unas invitaciones antiguas.

Claro, a nosotros nos daban las comidas ahí en el segundo piso. Hacían comidas ricas. De todo nos daban y después todos ellos se juntaban con otra gente, parece que venían otras personas. Después del salón de té, arriba había otro salón, ahí se hacían las fiestas de San Antonio.

¿Ustedes le hacían un regalo?

Lo único que se nos ocurría a nosotros inventábamos un canastillo de flores, qué le podíamos regalar. Pero era bonito y gesto. Teníamos de todas las cosas ricas, nos daban de todo y había una señora de muchos años también, que se jubiló y se fue hace muchos años, a ella la mandábamos a comprar los canastillos de flores. Eso se hacía. Después, últimamente, tuvimos a don Cayetano Ferrán como gerente de los locales de ventas. Porque son muchísimos, ahora hay muchos más desde que yo me vine. Más de 40, son como 42.

¿Cuántos había cuando usted jubiló?

Han puesto como cuatro o seis más parece.

Los del metro deben ser los más nuevos.

Esos son los que yo no alcancé a conocer, los de los metros. Y cuando estuvo él con nosotros, que fue el gerente de sucursales, tuvimos un maravilloso gerente. Maravilloso gerente, maravilloso.

Yolanda Rivas 2

Porque si no, no lo hubiera conocido.

¿Valle Nevado?

Sí.

¿Las llevaron de la empresa?

De paseo, él nos llevó a todos los administradores y administradoras. Había hombres y mujeres. Nos llevó a todos. Una vez nos dio todo un día, parece que fue en las Rocas de Santo Domingo, todo un día. Y rico, lo que queríamos comer, lo que quisiéramos. Allá en Valle Nevado lo pasamos pero maravilloso, maravilloso.

¿Cayetano también iba con ustedes?

Sí, él con nosotros.

¿Él es divertido, bueno para la talla?

Sí, sí es bueno.

Yo conozco a Antonio hijo y a Alberto.

A don Alberto, amoroso. Yo lo conocí, así le dije ahora, porque don Cayetano quería que conociera a su hijo. Si yo lo conocí a él como de seis años, andaba por la orilla dando vueltas y no nos dejaba conversar con su mamá y con la tía, con la señora de don Antonio. Quédate quieto. Y él dice de revoltoso y ahora todavía soy revoltoso, me dice, usted me conoció de seis años. Y don Cayetano quería que conociera a su hijo. Y la otra cosa, estuvimos en Valle Nevado, ese tiempo estuvimos con don Cayetano. Nos llevaba a la playa, un día entero con todo pagado, en vehículos, a todos nos llevaban y nos traían Porque si no, no lo hubiera conocido. Y también conocí el Teatro Municipal, a otro lado nos llevó cuando el Coco Legrand tenía su cuestión, se hacía Al diablo con todo. También nos llevó a eso.

¿Se subió a la burrita de San Camilo o nunca la vio funcionando?

No me acuerdo.

¿A don Antonio le gustaban los autos?

Sí, le gustaban, sí.

¿Él tenía un auto bonito?

Él lo entraba por acá, así que poco lo veía uno con su auto. Cuando salíamos a las comidas o a las despedidas de personal ahí recién, pero sí, le gustaban los autos. Pero ellos siempre fueron muy cuidadosos y muy generosos con su gente, pero que la gente fuera leal y entregada también. Si las cosas así tienen que ser.

No eran de andar mostrando.

No, no, no, no. Ellos no son así.

¿Leía el diario?

El papá, el papá sí. A él lo vi mucho leer el diario. Y lo dejaba arriba y después tienen que haberlo leído en la oficina, porque la oficina era de los dos, del papá y el hijo.

¿Cómo se llevaban los hijos con el papá?

Bien, estupendo, los tres. Estupendo los tres. Los crió muy bien parece el papá.

¿Quién se parecía más al papá?

Don Antonio hijo, lo encuentro mucho más parecido. Y también tiene don Cayetano, porque tiene mucho, nada más que porque es más bajito.

¿Y en forma de ser?

Don Cayetano. Y en su simpatía, en sus ganas de reírse también. Muy especiales y cuando salía con nosotros, nos sacaba a alguna parte, también lo que nosotros quisiéramos. No había que medirse nadie con nada. Lo que se quería. Conocimos hartas partes con él nosotros y recuerdos hermosos, lindo, lindo. Pasamos cosas maravillosas.

¿Los invitó cuando usted se casó?

No, porque nosotros no hicimos fiesta, nada. Así no más. Pero ellos de todas maneras estaban al tanto, de todo. Nunca escondí nada. Me acuerdo que mi primer autito que yo compré era un Fiat 600, entonces don Antonio me decía que tuviera mucho cuidado, mucho cuidado. Él me decía pase por allá y páselo donde guardan las camionetas, para verlo yo, para que lo vea el no sé cuantito se llamaba una persona que tenían ellos, esos que ven los autos. Que no me fuera a

equivocar en este, en el otro o lo que compramos nosotros. Compramos un departamento en Matucana y fue la recomendación de él. ¿No es cierto que es maravilloso?

¿Cómo describiría la relación que tuvo con Antonio papá? Si pudiera decirle algo hoy.

Que lo fueron todo para mí. Yo salí tan chica, en esos años, que no es como ahora, que uno era más pajarona, más inocentona. Es como que Dios me sacó de una parte y me vino a dejar. Y jamás yo creo que nos vamos a olvidar, yo sé la fecha en que él se fue, que yo estaba tan dolida porque no me llamaron, yo me fui. Estábamos de vacaciones y no me avisaron cuando él falleció, yo estaba preocupada siempre de la clínica y todo, pero cuando falleció no me quisieron llamar para que no me viniera. Y cuando llegué yo y me acuerdo que con todo el respeto del mundo yo le dije don Antonio por qué me hizo eso, que no me llamó, al hijo. Él me dijo Yolanda, es que no queríamos molestarla. Cómo la íbamos a estar llamando si estaba descansando, si trabaja tanto. Yo le dije no, pero es que no me podían hacer esto. Y nos llevó, él nos fue a buscar al local y nos llevó donde estaba el papá. Así que nosotros tenemos esas visitas. El otro día le dije te acuerdas que yo sé que el 8 de enero se fue el papá. Y donde está también, en el Cementerio General. Siempre fue de trabajadora a patrón, pero todo fue una vida linda. Para mí fue preciiosa., porque con todo el respeto, para uno son grandes, pero lindas personas, seres humanos maravillosos. Después de enero, en los primeros días de enero cuando se pagaba, aquí a la gente nunca le dijeron se paga el día 3 y después el otro mes no le vamos a pagar el día 3, porque no sé qué. Sagradamente, era todo pero sagradamente con todo. Eran disciplinados y hasta la hora tiene que ser así y con todo. Cuando se vendía el pan de pascua, en enero, cuando se le pagaba a la gente, había una gratificación para todos sus empleados. Siempre hubo eso de aguinaldo, en todas las fiestas. Todos los años. Pero esta se llamaba gratificación de la casa.

Era por la venta de pan de pascua.

Claro, porque mire como son. Uno sabía que ellos habían vendido cualquier cantidad, cualquier plata, yo creo que no eran cientos, miles de panes de pascua. Entonces se hacía cualquier plata, pero en poder de otro empresario, porque tuvo una venta gigante, más para ellos. Pero aquí no era así, se lo juro, imagínese llamar a cada uno y darle. Yo el último año que estuve en San Pablo, porque ya después era administradora, tenía otro sueldo, pero igual estaban las gratificaciones y las cosas. Igual estaban ellos así cuando usted necesitaba algo, siempre, siempre. Y me acuerdo que fueron como 600 mil pesos ese año, el 69. En esos años, le estoy hablando de tantos años atrás. Otra cosa que se me ha olvidado, que nosotros nos incendiábamos cuando el hijo era pequeñito. Estaba una cuñada mía, se estaba quedando con él y yo trabajando. Y se quemó una casa y después tomó y tomó la parte de nosotros y quedamos en la calle. ¿Quién usted cree que nos dio plata para arrendar? El papá. Nos pagó tres meses de arriendo en Chacabuco con Chañarcillo. Pagamos al tiro esos tres meses. No me acuerdo en esos años cuando plata era, pero como 120 mil pesos.

San Camilo era un muy buen lugar donde trabajar.

Yo no he trabajado en otras partes, pero a mí no me faltó nunca nada, nada, todo lo contrario. Y buenos consejos, de cómo hiciera las cosas, que no despilfarrara uno lo que uno ganaba, todo eso. Ojo, cuide la plata, no esté botando. Eso sí, buenos consejos. Yo no he trabajado en otra parte, pero por todo lo que yo escucho para mí fue la maravilla. Como que Dios me tomó de esta parte y me vino a dejar ahí. Eso fue para mí. Y sé que va a ser siempre así, porque ya yo estoy viejita también. Estoy bien delicada también, de las piernas y las caderas, estamos en tratamiento, porque tengo artrosis a los huesos, así se fue mi mamita también. Ella se fue en una silla de ruedas, a eso yo le tengo mucho miedo. Y de repente se me olvidan algunas cosas, me asusto, me asusto, me asusto, mucho. Qué quiere que le cuente, que mi vida fue maravillosa con ellos. Y de tan jovencita. Y los conozco a todos, a sus hijas, a la hija de don Cayetano, a la señora Patricia, ahora termine de conocer a don Alberto. Es amoroso, yo lo vi ese día, no lo veía de cuando tenía seis años, pero rico, me empieza a abrazar. Usted no se acuerda, porque era chiquitito, tenía seis años cuando me fue a ver su señora madre y la señora de don Antonio hijo. Si me conocían todos, si esta cosa fue tan como si hubiera sido algo de ellos.

Como un miembro más de la familia.

Sí, una cosa así, claro que para mí son con tanto y ellos tan buenas personas. No sé, yo no creo, porque uno escucha tantas cosas, de otras partes, pero yo no, lo único que puedo decir es de verdad grande. Yo era un pajarito que llegué, chiquitita, sola, a veces con hambre, no podía lavar mi ropita. Y ellos me dieron una seguridad.

Me quedó una duda sobre su época como administradora, ¿cómo fue la llegada del computador?

Para mí es una historia con los computadores, porque yo a manito y por teléfono y me costó muchísimo y lo aprendí un buen poco, pero ya ahora si me lo ponen ahí. Yo tenía uno, se lo regalé a la nieta, porque no quiero ni una cosa de esas.

Le dijeron algo así como ya Yolanda, el lunes llegan los computadores.

No, nos llevaron a hacer unos cursos, si ellos eran muy precavidos para todo. Fuimos a hacer unos cursos.

¿En qué año habrá sido más o menos, 95?

Por ahí o antes, un poquito antes. Pero después cuando ya los instalaron, ya no íbamos a usar lapicito para el pedido de todos los días, en esas famosas listas que teníamos, pero le achuntaba. Me costó, me costó y después que terminaron los cursos no llegaban todavía a mi local los computadores. Iba a la sucursal tres, en Alameda con Chacabuco, ahí abajo había un tremendo local grande, así que ahí también había computadores para ir a practicar. Y siempre andaba por ahí un señor cuñado de don Antonio, casado con la señora Teresa, hermana de don Antonio

hijo. Conocía a su familia, me decía Yoli, Yolanda qué estás haciendo aquí. Guillermo Baranda se llama. Tengo que aprender no más y se mataba de la risa, después me decía ya, chao, se iba. Me decía qué vas a aprender a hacer esa lesera.

¿Aprendió al final?

Sí, pero ahora si me lo pones se me olvidó, ni me acuerdo.

¿Piensa que ayudó para mejorar el negocio o se las arreglaban bien sin computadores?

Sí, sí, es tecnología, para no quedarse atrás, pero era un orden. Iba todo en uno que se complementara con su gente, esas reuniones son muy importantes, porque uno no es nadie, uno tiene que compartir con la vendedora, con la otra niñita y con la otra qué te parece esto, qué te parece si hacemos esto, si hacemos lo otro, compartir. No que sean tan autoritarios, que porque uno se las puede todas, no, si necesita también compartirlo con la demás gente y por ahí hacíamos las cosas y salía bien todo. Eso se llama un trabajo en equipo, nosotros hacíamos eso, por eso eran importantes las reuniones. Y la otra cosa, la cosa que yo siempre cuando conversamos con la María Elena, que me llama, nos llamamos, le digo siempre que no debe ser una sola persona la que haga las vitrinas, porque ya como que le choca, ya no quiere nada y las deja a medias. Mientras que si es un día una, otro día la otra, entre ellas siempre se dicen ah, a mí me quedó mejor la vitrina. Pero la otra no, si a mí me queda mejor. Siempre van a tratar de hacerlo mejor, es la psicología de uno.

Es una oportunidad para lucirse.

Exactamente, entonces no va querer quedar la otra que ella no lo hace bonito, lo quiere hacer mejor. Pero si es una toda la vida, es como en forma muy matemática, ya como que se aburre, se aburren las chiquillas.

Yolanda Rivas 3

Yo llegué el año 59.

¿Cuántos años tenía?

Todavía no cumplía 18 años. No tenía ni carné, porque venía de Los Ángeles. Llegué solita, solita y justo pasé a San Camilo por una casualidad, porque andaba con tacos y se me quebró un taco del zapato y por el frente de la San Camilo, por Matucana, había un señor que arreglaba los zapatos en ese entonces.

Venía con un zapato malo.

Sí, entonces pasé y veníamos muertas de hambre con otra niña y vimos los dulces, por Matucana. Pasamos a comprar y había un señor ahí.

¿Se acuerda qué dulces eran?

Brioche, los famosos brioche. Y pasamos y había un señor alto, interesante, un señor de edad ya. Y digo oye, no necesitarán niñas para trabajar aquí y fuimos donde él. Él nos miró a las dos y dijo ¿las dos quieren trabajar, tienen carné? No. Nada, no teníamos nada. Dijo es que si quedan aquí van a tener que ir a sacar carné. La cuestión es que pasó eso y después a mí me dijo, era un día jueves, venga usted a presentarse el lunes un cuarto para los dos de la tarde.

¿Quién era ese señor?

Se llamaba don Flavio. Era jefe de personal, de todo el personal y antes había hartos personal, era cantidades. Pero era un señor en toda la palabra. La cuestión es que fui, me presenté, me dieron los uniformes, me quedé trabajando, pero primero me hicieron sumas, restas, multiplicaciones, todas esas cosas. Si no llevaba nada, si era un pajarito que caí así no más. Y me dejó. Y pasaron los pocos días y me citaron con la otra, que viniera la otra niña, que éramos dos que veníamos, dos amigas de Los Ángeles. Y también ella entró a trabajar. Pero ella se fue al salón parece, a la fuente de soda o al salón de té, entonces yo le tenía pavor a eso, no me gustaba. Era de chica y decía yo, que Dios me ayude, Dios me ayude, que nunca don Flavio me mande para allá.

¿A qué parte entró?

Panadería.

¿En qué consistía su trabajo?

Era un mesón grande de mármol, todo de mármol, estanterías maravillosas, se colocaba ahí todo. Entonces existían bollos y hasta no hace mucho, bollos de manteca, se llamaban bollos de manteca. Coliza felicidad, así de grandes, lindas, colizas medianas, todo se colocaba arriba, se tiraban todos los tipos de pan, bocado de dama, que la hallulla, que la marraqueta, había un montón de pancitos, el mendocino, las lengüitas. Y había que ordenar. Había una cantidad de panes y había que ordenar vitrinas, había unas bandejas, unos canastitos también se ponían y se decoraban las vitrinas con todo eso. Y al lado de donde estaba el mesón de pan, porque era muy grande eso, era largo, ancho, había la vitrina que está hacia Matucana, a la entrada de la puerta de Matucana. Claro que después eso se arregló todo, pero más o menos la estructura era lo mismo, ya después se reparó todo, se puso bonito como se dice. La cuestión es que ahí se decoraba todos los días con cositas de dulce, por eso llamaba la atención, por eso mismo a mí me llamó la atención.

¿Quién estaba a cargo de hacer esas decoraciones?

Había una jefa que mandaba la cosa ahí, ella mandaba ahí y ella le decía te toca hoy día la vitrina, ayer le tocó a quién, supongamos a Margarita, ya, ahora te toca a ti.

¿Todos los días cambiaban?

Todos los días, se sacaban. Antes de las dos de la tarde, antes de que se retirara el personal, porque se entraba temprano, nos entrábamos a las seis y media, a las seis de la mañana. Y salíamos a las dos de la tarde. Entonces antes de eso se retiraba todo, es que se iba vendiendo tanto, que había que ir sacando y se ponía otra cosa que se pudiera quedar para la tarde. Todos los días se hacía ese trabajo, pero yo estuve como 10 días ahí. Después me fui a pastelería que estaba al lado, había un pasillo.

¿Por qué se cambió?

Porque me gustaba ir a mirar, me gustaba mirar las cosas a mí, salía, de repente no había público y yo iba y me paseaba por la pastelería y las miraba y miraba todos los pasteles. Qué rico esto, qué bonito se ve, se ve tan lindo. Entonces como me veía que andaba viendo cómo estaban las cosas un día me dijeron usted se va a pastelería desde hoy día. Me encantaba eso, ver unas latas de aluminio, tenían que estar impecable. Nosotros teníamos que revisarlas porque las lavaban adentro en unas máquinas especiales, se iban arreglando y acomodando. Y todas llenitas y siempre me gustó mirar por fuera como cliente, así era, me gustaba meterme en las cosas y aprender y ver cómo lo hacían las demás. Yo no podía ser menos, tenía que aprender. Iba y miraba cómo se veía mi vitrina. Había una niña que se llamaba Jovita, le decía Jovita, ven a mirar cómo se ve la vitrina que arreglé aquí abajo. Y después de repente salía don Flavio de un pasillo y decía qué anda haciendo Yolanda Rivas. Ando mirando la vitrina don Flavio, por qué. Y quién la hizo. Yo. Se asomaba y decía muy bien, muy bien. Era así. Ahí estaría una semana, dos semanas, por ahí, un poquito más.

¿Había una forma especial de arreglar la vitrina de los pasteles?

Es que a la vitrina le llamábamos lata de pasteles. La cosa era meter ahí una, la otra, la otra. Ahí había de todos los tipos. También había torteles de hoja, torteles de alcayota, que esos se ponían donde no hubiera tanto, porque era una masa especial. Era una masa el tortel de alcayota. El otro era un tortel de hoja chantilly. Eso se ponía sí o sí, pero en la vitrina de más abajo. Y lo más pequeño iba todo arriba, todo, todo, todo ahí ordenadito. Y las otras cosas iban en la segunda vitrina.

¿Qué pasteles había?

Había una cantidad de pasteles, de todo, de crema, de vainilla, crema de moka, así como es ahora la torta tres leches, eran de chocolate, había de todos los pasteles que usted quisiera. Variedad, de selva negra.

¿Colegiales?

La gente le llamaba a los brioches colegiales, esos son unos dulcecitos. Eso lo teníamos en la pastelería.

¿Berlines?

Eso estaba todo en la panadería, en la pastelería no poníamos berlines, era todo el producto más fino.

¿Y las galletas?

Y las galletas estaban en unos cajones especiales, detrás de la pastelería. Además las vitrinas con galletas, de la calle. Traían vitrinas especiales que se colocaban para que la gente las viera. Así que ahí no estuve tanto tampoco, estuve poco.

¿Las tortas también iban ahí?

También teníamos las tortas ahí.

También en vitrina.

También, sí, en la vitrina, y esa vitrina de la pastelería, donde estaban los pasteles, no se revolvían con los pasteles. Supongamos la mitad se ocupaba con pasteles y la otra puras tortas. El otro ladito, porque era largo el trecho donde estaba todo eso.

¿Se cambiaba varias veces al día?

No, porque se iba vendiendo y se iban trayendo de la fábrica. Uno llamaba y bajaban más tortas, para rellenar.

Lo mismo con los pasteles.

Lo mismo con los pasteles, se llamaba enfriadera como una bodega especial que había. Ahí estaba todo, entonces a uno le faltaba, uno apretaba un botoncito y llamaba para adentro y le traían todas esas cosas para reponer.

Era como un teléfono.

Sí, un citófono.

¿Cuántas veces al día se hacía eso?

Es que como había turnos, por lo general cada una dejaba su máquina, en su lugar de trabajo que quedara todo impeque. Para que reciba la otra y ella tiene que hacer lo mismo para el otro día encontrar en las mismas condiciones. Y si no quedaba nada mejor todavía, porque se rellenaba en la mañana.

¿Cuántos turnos había?

Dos turnos. El otro llegaba a las dos, de dos a 10 de la noche.

Hasta tarde.

Sí. En aquellos años sí, después se fue bajando y después fue hasta las nueve, pero antiguamente era faltando para las 10 ya bajábamos la cortina.

¿Hasta las 10 llegaba gente?

Igual entraba gente, igual, todo el día. Eso era un mar humano. Había una cantidad de cajas, seis cajas, y todo el día funcionaban las seis cajas. En un solo lugar había una caja para allá y la otra para acá, porque había que abrir la otra, si había mucha gente había que meterse y ponerse la otra al otro lado en la otra caja. Estaban en el mismo lugar, una para allá y la otra para acá. Pero había que hacerlo, porque era mucha gente, sobre todo el viernes, sábado, domingo.

Esos días eran cuando más gente llegaba.

Ahí estaba todo el día lleno.

¿Había un horario en que estuviera más lleno aún?

No, era en la mañana y en la tarde. Gente joven que venía de su trabajo, parejas, lolos, toda la gente pasaba a comprar para llegar a tomar once a su casa, seguramente. Todo el día era gentíos enormes. Nosotros estábamos frente al salón de té, era lo mismo que el salón de té. Era verlo lleno todos los días. Sí, mucho, mucho. La gente iba a tomar once, desayuno, a cualquiera hora, pero es que eran ricos los desayunos y las onces decía la gente.

¿Se celebraban cumpleaños en el salón de té?

No, no.

¿Los trabajadores iban al salón de té cuando terminaban su jornada?

No, casi nunca, no. Estuve ahí un poco tiempo y ahí me mandaron a confitería, porque a la persona que había en la confitería la sacaron. Era una niña española que se había venido de España con su hermano, de ahí la sacaron a ella y la mandaron para el local en Matucana con Alameda, justo donde fui a dar yo después.

¿Qué productos vendía en la confitería?

Ahí caramelos, calugas, chocolates, el famoso chubi en esos años, hartas cosas. Cajas de bombones por cantidades, para la pascua, para los santos, cumpleaños de la gente. Había que envolver y envolver y envolver, era de no acabar nunca, todo el día.

¿Tenía alguna técnica para envolver más rápido?

No, envolvíamos así no más.

¿Era un papel especial de San Camilo?

No, era papel de regalo que lo compraban, no sé dónde lo compraban. Nosotros lo teníamos listo, cortado para ciertas cajas, no esperar y cortarlo en el momento. Por ejemplo, teníamos este tipo de caja, más chica, más grande, entonces se tenía preparadito, cortado. Si alguien venía, uno sabía que ese papel está especial para esta caja. Era rápido envolver. Y hechitas las rositas, todo, todo.

Las cintas las hacían ustedes.

Las hacíamos nosotros.

¿En qué momento las hacían si tenían clientes todo el día?

Como habíamos dos, a veces tres personas, mientras alguien iba a pagar a la caja, uno estaba haciendo algo, pero nunca estaba sin hacer nada. Y como a uno le gustaba esa cosa, entonces era feliz estar haciendo eso.

¿Esos bombones eran de alguna marca?

Eran de una marca, los Hucke y McKay me parece. Todas esas cosas se traían de afuera, llegaban chocolates de afuera. Teníamos que hacer una lista para pasársela al bodeguero y había bodegas que estaban llenas con todas esas cosas, así que le hacíamos una lista, lo que necesitábamos y el bodeguero nos traía las cosas.

Una vez al día.

No, podía ser una o dos veces en la semana, una cosa así.

¿Dónde guardaban los dulces?

Unos frascos especiales, que no los he visto hace muchos años. Que tienen una cosita de metal y uno le abre al cosita, medio ovalados. De esos.

¿Se ponían en bolsas de papel?

Los caramelos en unos cartuchitos le llamábamos nosotros. San Camilo, tenían impreso San Camilo.

¿Esos cartuchitos los harían ahí mismo?

No, yo creo que los mandaban a hacer. Igual que el papel de envolver, para la pastelería, había San Camilo. Y teníamos también el papel café, del otro, para envolver pan, las colizas, los bollos, todas esas cosas.

¿El de San Camilo era distinto, también en textura?

Era un papel muy especial el que teníamos en la pastelería para envolver pasteles, porque era más elegante, eran unos cosos grandes que se metían en un fierrito, un palito, el rollo le llamaban. Rollos de papel San Camilo.

¿Con una pitilla?

Esos se ponían con una cintita, se amarraban con cintita. La pitilla se usaba solamente para las colizas, los bollos y papel café, de envolver. Y entonces se usaba el cartucho, había un cartucho café, antiguamente, de un solo color. Papel café, pero un buen papel. No era de esos que se rompen. Y después empezaron a hacer el cartucho impreso con San Camilo. También lo traían de afuera, no sé dónde lo hacían, pero teníamos de esos cartuchos.

¿Esos cartuchos venían en distintos tamaños?

Sí, distintos tamaños. Había hasta para cinco kilos.

Esos eran para pan.

Esos eran para pan, los café. Y esos seguían siendo café y después el más chico, de un kilo y tanto para abajo ya tenían impreso también. Eran con impresión de San Camilo.

¿Bolsa de género no se usó nunca?

No, plástica. Que fuera la gente, llevara su bolsita no, casi no, porque como se daba, casi nadie andaba. Muy raro, tenía que ser una señora muy antigua como para andar con su bolsita, pero por lo general el papel siempre ha sido bueno. No había necesidad, porque no se rompía. Usted podía andar donde quería, no pasaba nada.

¿En qué momento llega la bolsa de plástico?

No muchos años después.

¿El 70?

Antes del 70, como el 60, por ahí, una cosa así.

¿Fue una revolución la bolsa plástica?

Siempre se mantuvo la bolsa de papel y después a la gente le encantaba porque venía impresa y venía con su logo, bonita. Le fascinaba. Había chiquitas de un kilo y de más y después la otra grande, hasta de cinco kilos. Que todavía no sé si la mantienen o no, no me he fijado. Esa es la que teníamos.

Estaba en la confitería.

Sí, estuve mucho tiempo en la confitería, pero siempre tenía esa cosa que le enseñaban a uno, porque ahí siempre han sido así para las cosas, ordenaditos, todo, impeque. Se le daba mucha importancia a las vitrinas. Y yo tenía esa cosa de decoración que a mí siempre me gustó. Todavía no hacía vitrinas, no me mandaban a hacer esas cosas, nada, pero cuando venía llegando entraba por cualquier puerta. Podía ser por Matucana o por San Pablo y de repente veía ay, que dejaron fea esa vitrina. Entonces a la que hacía la vitrina, oye tú hiciste la vitrina en la mañana, ¿por qué dejaste esa cosa así allá? Empezaba así, medio suave, pero yo le decía igual. Era así, me decía eres más metete, intrusa. Si estaba tan apurada, tenía tanto que hacer. Ah bueno, yo te digo no más porque se ve fea. La cosa es que pasaba siempre eso. Después estuve harto tiempo ahí, en confitería.

¿Quién llegaba a comprar a la confitería?

Lolos, sí, gente adulta y lolos, gente joven. Por las niñitas, niñitos, pero ya lolitos ya, niños, niños así pequeños casi no. Las mamás les compraban, pero ellos por lo general no. Eran jóvenes ya. Y muchos jóvenes.

¿Cuál era el producto estrella?

Las calugas.

¿Había surtida en ese entonces?

Sí, si había surtidas, pero siempre me acuerdo que era muy preferida la caluga de vainilla. Nunca se me olvidó eso, la caluga con sabor a vainilla, siempre. Pedían más de un solo sabor, casi nunca se desocupaba muy rápido una cosa de las calugas que fuera de las surtidas, casi más la solita de almendra, de nuez, de todas esas cosas. Porque de todas esas cosas había. Sabor a vainilla, todo eso.

Estaban separadas por sabor.

Separadas por sabor, la confitería era muy bonita, porque tenía todos sus espacios, todo separado.

También era con mesón.

Sí, así como ovalada, grandecita y tenía sus cositos para llenar. Esto puro vidrio.

¿El envoltorio de la caluga era igual al de ahora?

Sí, sí, exactamente.

¿Los uniformes que usó en estas tres etapas eran iguales todos?

No, el mío era blanco.

El de confitería.

No, en esos años eran blancos, todos blancos.

Como un delantal.

Era un delantal y una pechera, le llamábamos pechera. Era un delantal y se amarraba aquí, atrás o cruzado no me acuerdo mucho ya. Y la otra una pecherita encima.

¿Y algo para el pelo?

Una toquita, era una toquita blanca. Las almidonaban, quedaban lindas, entonces uno la levantaba ahí toda coquetona. A mí me encantaban esas cosas. Y los uniformes los almidonábamos también, no todas, pero por lo general a la que le gustaba andar mejor le gustaba almidonarlo.

¿Los lavaban ustedes?

Los lavábamos nosotros, eran de cada una, eran de nosotros. Nos daban a cada una tres uniformes por persona, entonces tenía el tiempo para lavarlo y para almidonarlo. Así es que andábamos así todas coquetonas con eso.

¿Maquillaje podía usar?

Sí, sí. Era muy importante andar siempre arregladita, porque la empresa eso lo valoraba mucho, que la gente anduviera bonita, bien arregladita y no con esas caras medio largas. Porque hay de todo en la viña del señor, pero costaba mucho a veces hacer la gente sonreír o saludar. Se empezaron a hacer cursos especiales después, para que la gente cambiara su manera de atender al público, de atraer al público.

Me comentó que se usaba mucho que se enseñaran entre sí.

Sí, las más antiguas le decían a uno cómo lo hiciera. Si uno veía que le quedaba mejor, mejor. Y uno le enseñaba a la otra también, todas las cosas o cómo tenía que andar, saludar al público, todas esas cosas.

¿Tenía una forma especial de saludar al cliente cuando llegaba?

Cuando yo llegué era muy poco, la gente era como muy cerrada, era muy poco eso que había. Después empezó y gente muy joven, esa cosa de la lolería como más coquetona, hola, qué tal, hola, hola. Hola, cómo estás, buenos días, buenas tardes, muchas gracias y después se empezó a hacer todo eso, pero se empezó no sé si entre todos nosotros o nosotras mismas que encontrábamos que era más bonito, se empezó. Pero después se dio fuerte con los cursos, ahí ya se dio

fuerte. Si a la gente le gustó, le gustó eso, le encantó eso, esa manera de atender, de esperar al cliente.

¿Se refiere al vendedor o al cliente?

Al cliente, las vendedoras que tenían que ellas cambiar, no podían ser así, porque eran muy seriecitas. Ellas creían que porque estaban detrás de un mesón no tenían que decirle qué va a llevar, qué quiere, eso no, esas cosas eran del año de la cocoa, pero se usaba. Pero empezaron a cambiar, la gente ya como estaba más ahí, estaba la gente joven también, los dueños, ya empezaron a llegar los hijos de los dueños, entonces pasaban más y empezó a cambiar la cosa también.

¿En qué año empiezan esas capacitaciones?

Como el 70, por ahí.

Eran obligatorias.

Sí, sí, obligatorio.

¿No hubo caras largas al principio?

Por lo general casi no, era gente que nosotros le llamábamos tener sus mañas, gente mayor que era medio mañosona. O que tenían muchos años, no sé si estaban aburridas o qué, pero no, por lo general no. No era en horario de trabajo de uno, pero era rico porque todos se juntaban y era rico aprender y estar.

¿Se acuerda cómo eran esas clases, quién las daba?

No me acuerdo yo. No me he podido acordar del nombre de una señora que nos hacía, que nos empezó a hacer las clases.

¿Qué les enseñaba ella?

Cursos de ventas, yo tengo por ejemplo.