

ENLACES

MANUEL MELERO, EX PRESIDENTE CNC:

**“ESTA CRISIS HA PERMITIDO
DESTACAR EL ROL SOLIDARIO
DE LOS GREMIOS”**



Nº 22 / ABR-2021

EMPIEZA TU DÍA INFORMADO

NOTA ^{DE} VOZ

DE MESA CENTRAL

**En solo tres minutos
Iván Valenzuela te cuenta
las noticias más
importantes del día.**

La mejor información en formato
audio, que puedes escuchar como
podcast en Tele13radio.cl o recibir
todos los días vía WhatsApp.

DISPONIBLE EN:

TELE13 RADIO
103.3FM

EMISOR
PODCASTING



SUSCRÍBETE:



ESCANEA ESTE CÓDIGO O ENVÍA
UN MENSAJE AL +569 66554884
Y RECÍBELO POR WHATSAPP



ENLACES REVISTA DIGITAL
Cámara Nacional de
Comercio, Servicios y
Turismo de Chile F.G.N.

COMITÉ EDITORIAL:
Gerencias de Comunicaciones,
Gremial y Estudios CNC

EDICIÓN GENERAL:
Gerencia de Comunicaciones

DISEÑADORA GRÁFICA:
Manuela Márquez B.



Merced 230, Santiago - Chile
223 654 000
www.cnc.cl
comunicaciones@cnc.cl
@CamaraNacional

CONTENIDOS

COLUMNA DE OPINIÓN

LA INCERTIDUMBRE DE UN 2021
CON MIRAS A LA REACTIVACIÓN
José Pakomio, presidente Cámara
Regional del Comercio de Valparaíso

5

COLUMNA DE OPINIÓN

TRANSPORTE AÉREO EN PANDEMIA:
LA REACTIVACIÓN DE UNA INDUSTRIA ESENCIAL
José Ignacio Dougnac, presidente
Asociación Chilena de Líneas Aéreas, A.G.

6

ENTREVISTA A MANUEL MELERO

**“ESTA CRISIS HA PERMITIDO
DESTACAR EL ROL SOLIDARIO
DE LOS GREMIOS”**

7

EN EL DEBATE

CÓMO LA PANDEMIA CONTRIBUYÓ A
ACCELERAR LA FLEXIBILIDAD LABORAL

16

EN EL DEBATE

LOS DESAFÍOS QUE HA IMPUESTO LA CRISIS
SANITARIA EN LA SEGURIDAD Y LA LOGÍSTICA

23

EN EL DEBATE

**“EL COMERCIO ES UN ACTOR INFLUYENTE
Y POR TANTO, UN VECINO EN EL BARRIO
Y EN LA CIUDAD”**

29

PUBLIRREPORTAJE

TERMÓMETRO DE LA SALUD MENTAL ACHS-UC

41

¿Tu trabajo te exige **información confiable**?

Con **Checkpoint** tienes **actualizaciones** en todo momento con base en la **legislación vigente**



Checkpoint es mucho más que una plataforma *online*, cuenta con **consultoría de expertos** en las áreas tributaria, laboral, IFRS y COMEX.



CONSULTORÍA TELEFÓNICA

Checkpoint cuenta con las herramientas precisas que garantizan la productividad de tu trabajo y simplifica tu carga laboral para una mejor toma de decisiones.



INFORMACIÓN INTEGRAL

CARACTERÍSTICAS



ALERTAS

Podrás seguir las actualizaciones que vaya experimentando algún documento, ley o artículo de tu interés, en relación con la fuente del derecho correspondiente (legislación o jurisprudencia).



ACCESO A PUBLICACIONES DE MANERA DIGITAL

Mantente al día en tu quehacer profesional, con nuestros Manuales de Consulta mensuales y Newsletters semanales y quincenales. También tendrás acceso a los Manuales históricos.



EXPLICACIONES TEMÁTICAS

Documenta tus consultas adecuadamente. En las fichas temáticas encuentra los temas de tu interés explicados de manera simple y precisa, relacionados con la correspondiente jurisprudencia y legislación.



CONSULTORÍA

Obtén las respuestas prácticas y rápidas que necesitas día a día a través de nuestros especialistas en la materia.



MOVILIDAD

Accede a los contenidos desde cualquier lugar, en cualquier momento.



TODAS LAS LEYES

Realiza una consulta ágil con la vinculación automática. Ahorra tiempo en tus consultas.



TEXTOS COMPARATIVOS EN LOS ORDENAMIENTOS

Compara textos de manera y confiable. Optimiza tus procesos de investigación.

Consulta por nuestras soluciones

TRMarketingChile@thomson.com | www.thomsonreuters.cl | +56-2 2483 8600

Conoce nuestros sitios de información

www.tributariaaldia.cl | www.laleyaldia.cl



THOMSON REUTERS®



José Pakomio,
presidente Cámara
Regional del Comercio
de Valparaíso

LA INCERTIDUMBRE DE UN 2021 CON MIRAS A LA REACTIVACIÓN

El 2020 pasará a la historia como el año donde se desató la pandemia del Covid-19, emergencia sanitaria que afectó absolutamente a todos y cada uno de los habitantes de la Tierra que debieron adoptar medidas nunca antes vistas para evitar contagios, enfermarse e incluso morir.

Las nuevas políticas públicas sanitarias de los diferentes gobiernos apuntaron al distanciamiento físico, al lavado frecuente de manos y al uso obligatorio de mascarillas, todas iniciativas que iban en contra de lo que conocíamos hasta ese momento como una “vida normal”.

Por lo tanto, todas las actividades que se ajustaban a esa “vida normal” se vieron modificadas en su totalidad. Compras domésticas, planificar vacaciones, asistir a clases, trabajar, en fin, todas las rutinas conocidas sufrieron un vuelco que aún, transcurrido un año, hemos tenido que aprender a sobrellevar.

De entre las actividades más afectadas figuran el comercio y el turismo, rubros que hoy han visto más restringido su funcionamiento con el endurecimiento del Plan Paso a Paso, que incorpora me-

didatales como el adelanto del toque de queda y el cierre anticipado de locales con atención al público.

Los efectos de la pandemia sobre estas golpeadas actividades se ven reflejadas, por ejemplo, en el informe de las ventas minoristas, estudio elaborado por la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (CNC) que denotaron una caída del 9,1% en la Región de Valparaíso durante el 2020. O bien, con el informe de Ocupación de Alojamientos Turísticos para febrero 2021, elaborado por la CRCP, Sernatur y la Corporación Regional de Turismo, donde la región registró un 51,5%, muy alejado de las cifras de años anteriores.

Si bien el 2020 no puede compararse con ningún año pasado, destacando nuestras cuarentenas por más de 120 días -en el caso de Valparaíso y Viña del Mar-, retiros del 10% de los fondos de las AFP, Permisos de Vacaciones, avances de fase en el Plan Paso a Paso, en suma, un año con altos y bajos, se espera que este 2021 tenga estabilidad y un foco especial en la reactivación económica, trabajando fuertemente sobre la innovación y digitalización de las pymes.

Hoy nos encontramos escribiendo una historia, la que mañana podremos mirar y darnos cuenta del gran trabajo desarrollado para levantar a las pymes de Chile, donde podremos ver lo necesario que se hace fortalecer la conversación y buenas relaciones con el ecosistema que nos toque pertenecer.

Por eso, como Cámara Regional del Comercio de Valparaíso seguiremos tomando un rol relevante frente a nuestros Socios CRCP, incentivando el desarrollo económico local, generando las competencias necesarias frente a las demandas venideras, afianzando los vínculos y la comunicación entre quienes trabajamos por y para la región de Valparaíso.

Sabemos que el escenario epidemiológico sigue siendo complejo en el país y sobre todo en la región que cuenta con diversas comunas en cuarentena; finalizamos un 2020 con mucha incertidumbre y comenzamos un 2021 de la misma forma, pero las vacunas representan la promesa de un año pujante, con mejores índices que el año que dejamos atrás.

Lo cierto es que aún es arriesgado adelantarse a proyectar un 2021 próspero en todas sus esferas, pero sin duda será año distinto, con desafíos latentes y con ambiciones pendientes.



José Ignacio Dougnac,
presidente Asociación
Chilena de Líneas
Aéreas, A.G.

TRANSPORTE AÉREO EN PANDEMIA: LA REACTIVACIÓN DE UNA INDUSTRIA ESENCIAL

La pandemia ha golpeado duramente a la aviación comercial, pero asimismo ha confirmado el rol absolutamente esencial que la actividad tiene para nuestro país, tanto por ser un motor de la economía, como por su decisiva contribución en contener la propagación del virus, sin ser a su vez un vector de contagio (los estudios demuestran que el riesgo de contraer Covid-19 a bordo es extremadamente bajo).

En cifras del año 2019, se transportaron 26.086.612 de pasajeros en Chile, alcanzándose una tasa anual de 1,43 vuelos por habitante (somos el país de Sudamérica donde se vuela más y más barato), con un aporte de 2,8% del PIB y con 191.000 empleos sustentados por la industria; números que se desmoronaron durante el 2020, con una

caída del 64%, al trasladarse solo 9.394.958 pasajeros en total, 6.380.193 pasajeros en rutas nacionales (-57,4%) y 3.014.765 en internacionales (-72,8%) (Fuentes: Junta de Aeronáutica Civil y IATA/Tourism Economics).

En plena crisis el transporte aéreo ha asegurado el continuo abastecimiento de bienes básicos, transportando además insumos médicos, respiradores, trabajadores esenciales, vacunas, y permitiendo la subsistencia de otras industrias relevantes, como el turismo.

Como todos, abrigamos la esperanza de ir dejando atrás esta crisis aún en desarrollo, adoptando los recaudos por si ésta se agudiza, pero dando pasos significativos para volver a los niveles exhibidos en 2019, lo que se proyecta para el 2022 en el mercado doméstico, y para fines del 2023 o principios del 2024 para el mercado internacional.

Desde luego que esta recuperación no depende solo del esfuerzo de las compañías aéreas. Ya comienza el otoño y una nueva ola, post verano, emerge amenazante, con cifras de contagio que alarman. Pero con miras a la superación de esta nueva etapa crítica, y conforme avance el ejemplar proceso de vacunación, es fundamental el rol de Gobierno y las medidas reactivadoras que pueda adoptar, que apunten a reducir costos, pero por sobre todo, al alzamiento progresivo de restricciones para desplazarse. Con estas liberalizaciones y la paulatina recuperación de la economía, la demanda por el transporte aéreo tenderá a aumentar.

La luz al final del túnel ya comienza a verse, pero para que se vea más con claridad y nos acerquemos a la salida, se requiere que dentro del marco de reactivación de la economía y el turismo, se contemplen acciones concretas para uno de sus pilares: el transporte aéreo y la imprescindible conectividad que éste proporciona a nuestro país.

Manuel Melero, ex presidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile:

“ESTA CRISIS HA PERMITIDO DESTACAR EL ROL SOLIDARIO DE LOS GREMIOS”

➤ De la importancia del papel jugado por estas asociaciones durante la pandemia, el tremendo desafío de la reconversión laboral y la digitalización del sector ante el creciente aumento de las ventas online, la relación con las autoridades y la opinión pública, así como de la capacidad del sector para reaccionar y poner en marcha la aplicación de los protocolos sanitarios para preservar tanto la seguridad de los

consumidores como la de los trabajadores, conversamos con Manuel Melero, en esta, su última entrevista antes de dejar la presidencia del gremio.

➤ Esta entrevista se realizó antes de que el dirigente gremial renunciara a su cargo el día miércoles 7 de abril, adelantando así el término de su período en el cargo, el cual finalizaba en el mes de mayo próximo.



Manuel, ¿cuál sería el balance de la gestión de la Cámara durante la pandemia, el año más difícil que le ha tocado vivir al sector?

Gracias a la colaboración y participación de todos los asociados, del directorio de la CNC y del equipo de ejecutivos, creo que el gremio estuvo a la altura del desafío, pese a no haber estado preparado para ello. En realidad, nadie lo estaba, pero fuimos capaces de respaldar y apoyar a los socios en esta crisis, hicimos cabildos, reuniones y webinars, entremedio tuvimos que cambiar todo nuestro sistema de trabajo, lo que implicó un reto adicional. Entonces, la manera de estar con nuestra gente, también cambió. Gracias a la tecnología pudimos acompañarlos y contribuir, en la medida de lo posible, a través de la interacción con el sector público, a la solución de sus problemas en lo laboral, en lo financiero y en el pago de sus compromisos tributarios, patentes, contribuciones y concesiones marítimas.

Participamos en la mesa público privada con el Ministerio de Economía todos los días lunes, las autoridades asistieron a nuestros webinars, tuvimos interacciones con el Ministerio de Salud para buscar cómo el gremio podía contribuir en el combate al Covid 19 que pasó a ser fundamental para nosotros, porque se relacionó directamente con nuestra opción de trabajar o no hacerlo. Levantamos un montón de campañas: el Comercio Frena la Curva, Abrimos Seguros, Nueva Navidad; fuimos los primeros en cerrar un protocolo sanitario con las autoridades y nos esforzamos por difundirlo y aplicarlo estrictamente, porque siempre estuvo en juego la necesidad de trabajar. Permanentemente en la discusión pública estuvo presente el tema de la salud versus el trabajo y el gremio trató siempre de equilibrar ambos conceptos, y que no fuera uno versus el otro, siempre privilegiando la salud, yo diría que ahí está un poco la gran síntesis de lo que fue el año.

“ Fuimos capaces de respaldar y apoyar a los socios en esta crisis, hicimos cabildos, reuniones y webinars, entremedio tuvimos que cambiar todo nuestro sistema de trabajo, lo que implicó un reto adicional”.

¿Cree que el gremio se posicionó como la voz de los socios y del comercio?

La CNC evidentemente fue el principal referente del sector en este tiempo de crisis, porque consiguió ser un interlocutor válido frente a las autoridades a nivel nacional. También, a través de la CPC se consiguió este objetivo, ya que formar parte de la multigremial se tradujo en contar con una plataforma importante para nosotros, porque de alguna manera, conseguimos que nuestro sector fuera considerado como uno de los más afectados.

Logramos que entendieran nuestra problemática y el concepto de que necesitábamos trabajar. Ahí hicimos algo muy importante que fue no solo transmitir a las autoridades nuestro drama, nuestra dificultad severa en los ámbitos laborales, financieros, tributarios, sino que, además, defender el comercio formal como una actividad no solo lícita, sino que la mejor para evitar el contagio del Covid 19.



Yo recuerdo cuando empezó la crisis, en mayo del 2020 con el Apumanque. Estábamos tratando de abrirlo con el alcalde Lavín y qué ocurrió ahí, que toda la opinión pública se vino en contra de nosotros y nos acusaron de que lo único que nos importaba era el lucro y que queríamos llenarnos los bolsillos de plata y que nos importaba un bledo la gente. Eso logramos cambiarlo y fuimos evolucionando con las aperturas, siempre se discutió en el Paso a Paso si abríamos o no, pasó a ser una cosa más conversada, gracias a que logramos posicionar estos temas: el comercio formal, que necesitábamos trabajar, la importancia del sector, del daño que le provocaban los cierres y la inutilidad de estos, porque el público se volcaba igual al comercio informal. Además, logramos convencer a nuestros públicos de interés que sí respetábamos las normas y fuimos reportados en las tiendas sobre cómo cumplíamos los protocolos sanitarios.

El sector hizo un esfuerzo enorme, muy digno de destacar. Cuando empezó esta crisis eran impensados los avances que existen ahora: un rayo infrarrojo que te mide la temperatura cuando entras al mall, casi sin detenerte; controladores de aforo; la desinfección; las mascarillas, fue muy buena la reacción del sector en ese sentido. La gente fue viendo que ahí había seguridad, yo creo que se hizo un trabajo enorme, estamos muy contentos de haber contribuido al combate del Covid 19, a que el país no se paralizara económicamente y que no se provocara más daño. Tuvimos un liderazgo indudable y estamos muy orgullosos de ello y en especial de nuestros trabajadores, el esfuerzo de ellos ha sido casi heroico, arriesgar su propia salud por seguir prestando servicios al consumidor. Creo que todo eso ha cambiado la imagen de nuestro sector frente a las autoridades, los consumidores y los medios.

A su juicio, ¿cuáles fueron los principales obstáculos?

Han sido las limitaciones naturales de poder enfrentar esta crisis, ya que no estábamos preparados, esto se aplica igual para las autoridades. Hemos tenido que recurrir al Estado para que nos ayude con créditos, con subsidios al trabajo, con postergación de deudas y compromisos tributarios. La reconversión del sector también ha sido un tremendo desafío para avanzar más rápido para llegar a los consumidores, visualizando qué tan rápido y qué tan eficazmente hemos podido transformarnos. La sobrecarga logística, los incumplimientos, los retrasos han sido limitantes de la operación por las circunstancias que sabemos, pero la industria se adaptó muy rápido.

El gran obstáculo ha sido el no poder funcionar por restricción sanitaria o por prohibición de la autoridad, este ha sido una dificultad tremenda para poder salir adelante. Las autoridades han tratado de darle solución, pero vimos lo que pasó con el seguro de desempleo que tuvo dificultades de implementación; los Fogape que llegaron tarde, todos esos han sido obstáculos económicos y todos hemos tenido que ir aprendiendo. Ha sido lo mismo con la aplicación de los protocolos sanitarios. A esto se agrega lo difícil que ha resultado la reconversión por la falta de conocimiento de muchos de nuestros asociados de ese mundo, más o menos el 40% de nuestra membresía no tenía capacidad de proyectarse hacia las plataformas digitales y fueron aprendiendo.

El comercio informal ha sido un tremendo impedimento también, la competencia desleal, una actividad que se ha aprovechado de nuestro cierre y de nuestra inactividad obligada para posicionarse en el mercado y crecer, sumado a la falta de fiscalización.

A esto se agrega la violencia en las calles, que empezó el 18 de octubre de 2019 y que

“ El gran obstáculo ha sido el no poder funcionar por restricción sanitaria o por prohibición de la autoridad, este ha sido una dificultad tremenda para poder salir adelante. Las autoridades han tratado de darle solución, pero vimos lo que pasó con el seguro de desempleo que tuvo dificultades de implementación; los Fogape que llegaron tarde, todos esos han sido obstáculos económicos y todos hemos tenido que ir aprendiendo”.

con cierta intermitencia ha ido y vuelto, sobre todo en las principales ciudades como Antofagasta, Valparaíso, Santiago y Concepción. Ha sido muy dramático ver cómo los cascos urbanos han ido desapareciendo junto con el comercio de la zona, por razones económicas y de violencia callejera, los saqueos, la delincuencia, los robos, los asaltos a vehículos de transporte logístico, ha sido tremendo el tema de la violencia, inseguridad e informalidad. Ese capítulo es muy amargo para nosotros, porque nos pega mucho. Esto ha impedido funcionar y ha afectado a nuestros trabajadores.

A esto se suma el Covid 19, que es un tremendo desafío sanitario. **Recuerdo cuando partió en marzo del año pasado, dijimos “esto va a durar 3 meses” y ya llevamos más de un año y estamos enfrentando la tercera ola y sabemos que esto va a seguir igual, yendo y viniendo y que están las nuevas cepas y variantes.** Estamos viendo que la vacuna sirve, pero hasta por ahí no más, al parecer solo para algunas cepas.

Y ni qué decir del turismo que le ha pegado mucho más fuerte que a los otros, porque por lo menos el comercio ha podido reinventarse, proyectarse a través de internet y del delivery buscando satisfacer a los consumidores de otra manera y ha sido bastante exitoso en ello. Las cifras son elocuentes, el aumento del comercio online ha sido tremendo y creo que los consumidores están muy contentos de eso. En el caso del turismo es más difícil la reconversión, ya que no se puede hacer por delivery, salvo algunos restaurantes, pero los hoteles no pueden y los paseos al lago, al volcán o a la montaña son presenciales. A ellos les ha afectado más y en muchas regiones. En todo este proceso, lo más doloroso es que las pymes han sido las grandes damnificadas, porque no han tenido las espaldas financieras, no han podido reconvertirse tan rápido hacia lo tecnológico, porque no saben o no pueden hacerlo y porque el mercado se ha concentrado en los grandes. Este es uno de los efectos más dolorosos de la crisis, por eso hemos impulsado diversas iniciativas.



¿Cuáles fueron los temas que quedaron pendientes?

Son nuestros cuatro pilares: la **seguridad y el comercio informal**, inseguridad en la calle y delincuencia; **reactivación del sector**, para las pymes y para el turismo; el **tema sanitario** también está pendiente, ya que el Covid no está erradicado y necesitamos ir adaptando los protocolos y medidas de prevención; y finalmente, la **capacitación y reconversión de nuestros trabajadores**, que es esencial, debe hacerse prontamente un proceso de cambio urgente y profundo.

También existe un desafío como país que es el tema **institucional**. En las elecciones del proceso constituyente debemos trabajar activamente, hemos hecho un esfuerzo importante con los dos documentos que elaboramos y prontamente daremos a conocer otros tres. Cuando sepamos quienes son los constituyentes habrá que interactuar con ellos, aspiramos a tener una participación muy activa en el proceso como gremio, ya que vamos a tener los contenidos para hacerlo. Este es un desafío importante, porque es relevante lo que decidirá el país en esta materia.

¿Cuáles son los desafíos a futuro para el gremio?

Creo que los principales desafíos son cómo el gremio se va a estructurar y a organizar, cómo se va a transformar para estar a la altura, porque creo que debe ser más participativo y más inclusivo, **tiene que hacer un esfuerzo de aumentar su membresía y abrir la puerta para acercarse a la realidad del mundo de las empresas**. Creo que en ese sentido Comunidad C es una interesante experiencia, de abrirse a dos mil empresas y entregarles una plataforma para su proyección al mundo de la tecnología y del comercio electrónico, de intercambio de bienes, servicios y capacitación.

El año pasado, con todos los seminarios y capacitaciones logramos tener 15 mil asistentes. Llegamos a todos esos destinatarios con los que no habíamos interactuado antes. Esto es muy importante desde el punto de vista de la proyección del gremio, que debe ser más cercano a la gente y a las realidades, ayudar a resolver problemas y entregar contenidos para que las personas tomen mejor sus decisiones, todo esto hecho gratuitamente. Socios de nuestros socios y otros que se han ido acercando al gremio, yo creo que esto es parte del tremendo desafío que tenemos: organizarnos, cambiar nuestros estatutos, ver todo nuestro sistema de participación interno, como los tenemos que reformar y estructurar para hacer que este gremio sea muchísimo más grande y más participativo.

Creo que hay un tema pendiente que es la valoración del rol de los empresarios, que es algo que cumplimos bastante bien; de que la opinión pública, las autoridades y los públicos de interés, entendieran cuál es la problemática del comercio, los servicios y el

“**Cuando sepamos quienes son los constituyentes habrá que interactuar con ellos, aspiramos a tener una participación muy activa en el proceso como gremio, ya que vamos a tener los contenidos para hacerlo**”.



turismo, cuál era nuestra realidad. Yo creo que tenemos que validar y valorar a todos y ayudar a que la opinión pública entienda que sí importan el crecimiento, el emprendimiento y la inversión y que el rol del sector privado es esencial como motor de la economía y de la actividad.

Está terminando su mandato de cuatro años, ¿cuál sería su reflexión después de este período y cómo evaluaría su desempeño?

Yo asumí este cargo hace 4 años como un gran desafío personal y como una nueva etapa, como un retorno a casa, porque fui presidente de la Cámara Chilena del Libro, director de la Cámara de Comercio de Santiago, secretario general de la CNC, vicepresidente y también presidente de la Cámara de Centros Comerciales. Tengo más de 30 años de dirigente gremial, durante toda mi vida he estado ligado a estas instituciones y tenía una gran ilusión de poder hacer un montón de cosas que yo creía que había que tratar de llevar a cabo.

Para eso hice un programa donde había un montón de iniciativas que hemos podido implementar, otras que fueron la sorpresa de la crisis social y la sanitaria, que no estaban en ningún programa y nadie las esperaba y las tuvimos que enfrentar. Antes de eso tuvimos bastantes avances en nuestro programa de transformación y de darle al gremio un carácter nuevo, mucho más presente, más representativo de nuestro sector y de relacionamiento con las autoridades. Ahí se hizo un trabajo enorme de tipo comunicacional y también de potenciar las regiones, de descentralizar el gremio a través de los polos. Yo creo que se lograron muchas cosas, faltan muchas por hacer, por supuesto, no es una mirada autocomplaciente y menos soberbia, no somos perfectos.

Hemos hecho todo lo que ha estado en nuestras manos hacer y en lo personal yo he dado lo mejor que he podido, he trabajado 24/7 en esto, junto con el directorio y con todo el equipo ejecutivo. La experiencia para mí ha sido grata, aunque el último año y medio ha sido muy duro, en lo personal

por ver tanto sufrimiento, tanto desastre en el país y en el mundo. **El año pasado fue muy doloroso, muy difícil, con mucha sensación de impotencia de no poder ayudar a la gente como uno quisiera, en la medida que ellos requerían. Ha sido duro el estar confinados. A mí me gustaba mucho viajar, interactuar con las personas, una de las cosas lindas que tiene el mundo gremial es la camaradería, el compartir. Esto se acabó de un plumazo, esto es duro humanamente, ya que esta no es una actividad que es puramente profesional, sino que tiene una derivada muy importante en lo humano, en la interrelación, en la amistad. En los gremios somos bastante amigos y nos ayudamos y hay toda una cosa comunitaria, de asociatividad y eso ha sido difícil llevarlo a cabo.** En la primera parte de mi gestión sí lo hice, yo dediqué muchas horas a viajar, a estar con la gente, acompañarla en sus ceremonias, en sus celebraciones, en sus reuniones con las autoridades, hicimos un trabajo muy bonito. Pero esto se vio interrumpido por la pandemia.

Me voy contento, creo que logramos hartas cosas en este período, pero insisto, faltan muchas por hacer, tarea pendiente para los que vengan. Los presidentes pasan, pero la institución queda, no en vano cumplimos 162 años. La historia va a continuar y los que vengan tendrán las responsabilidades de este gran desafío gremial.

Yo creo que los gremios en esta crisis se han validado muchísimo, porque ante tantas y complejas dificultades han trabajado en comunidad. En situaciones como esta es muy importante sentir que hay alguien al lado tuyo, aunque no te resuelva todos los problemas, tener a alguien a quien contarle, explicarle, pedirle ayuda y ver entre todos cómo se puede hacer es muy importante y los gremios tienen un rol solidario en ese sentido.

“ Me voy contento, creo que logramos hartas cosas en este período, pero insisto, faltan muchas por hacer, tarea pendiente para los que vengan. Los presidentes pasan, pero la institución queda, no en vano cumplimos 162 años. La historia va a continuar y los que vengan tendrán las responsabilidades de este gran desafío gremial” .





Un podcast de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile en colaboración con T13 Radio.

Escúchalo en
www.cnc.cl/factor-comercio/



Cómo la pandemia contribuyó a acelerar la FLEXIBILIDAD LABORAL



Una discusión que lleva un par de años sobre la mesa, pero que sin lugar a dudas producto de la pandemia se volvió el tema central de los principales empleadores del país, es la necesidad de modernizar la relación laboral. Y es que, avanzar hacia un modelo flexible, horarios pactados en mutuo acuerdo, la posibilidad de tener home office, entre otros factores, son temas que hoy forman parte de la conversación. Ya que la crisis sanitaria demostró que flexibilidad no es sinónimo de precariedad y que una buena política pública en ese sentido puede ser un elemento clave en la reactivación.

“El teletrabajo venía siendo una tendencia en países más industrializados, no así en Chile. Con la pandemia y el confinamiento, nos vimos forzados a implementarlo en ciertas actividades más que en otras, lo que ha permitido la continuidad de los empleos y el funcionamiento

de la economía, aunque también puestos de trabajo que no son posibles de realizar en forma remota que requieren de actividad presencial, se vieron muy afectados y generó la destrucción de muchos empleos. Las empresas y las personas han tenido que adaptarse, adquirir mejores tecnologías de información y herramientas de comunicación para dar continuidad a las actividades,” señaló **Ángeles Morandé, Coordinadora del Observatorio Laboral Metropolitano, iniciativa del Sence, ejecutada por el Centro de Políticas Públicas de la UC.**

➤ **La crisis sanitaria económica que estamos viviendo apresuró la necesidad de las empresas de avanzar hacia un modelo laboral más adaptable privilegiando en muchas ocasiones el teletrabajo. Contar con el mutuo acuerdo entre trabajador y empleador, además de asegurar las condiciones óptimas para realizar estas labores desde la casa, son algunos de los puntos clave que los expertos en la materia describen para lograr este modelo. A continuación, un completo análisis, con la mirada de diversos actores del sector.**

Para muchos, y gracias a las circunstancias extremas que nos ha tocado vivir el último año como sociedad, la pandemia del Covid-19 ayudó a evidenciar que el actual modelo podía ser modificado sin alterar la productividad de sus trabajadores. “El teletrabajo ha logrado proteger empleos que, de otra manera, tal vez se hubieran perdido. Por lo mismo, con sus virtudes y defectos, el teletrabajo en pandemia ha protegido puestos de trabajo y esa es una buena noticia”, agregó **Fernando Arab, subsecretario del Trabajo.**

La autoridad aseguró que, post-pandemia, el teletrabajo nos mostrará su mejor cara, aquella que dice que es un tipo de empleo moderno, inclusivo y sustentable. “Moderno, porque aprovecha las nuevas tecnologías y las pone al servicio de las personas para mejorar su calidad de vida; inclusivo, porque permite que sectores tradicionalmente relegados del mundo del trabajo puedan sumarse a él, tales como mujeres, jóvenes, personas con discapacidad, adultos mayores y personas de regiones; y sustentable, porque es amigable con el medio ambiente y la naturaleza, y en tiempos de Covid nos ayuda a mitigar los traslados y, en consecuencia, los riesgos de contagio”, añadió Arab.

Pero para que la flexibilidad laboral traiga dichos beneficios, es necesario

pactar de mutuo acuerdo. Para Ángeles Morandé, al igual que para Arab, “esta puede tener beneficios para algunos trabajadores y también para las empresas, en función de una mejor conciliación entre el trabajo y la vida personal, disminuir tiempos de traslado, generar mayor motivación y productividad de los trabajadores, entre otras cosas”. Pero, destacó que “sin embargo, también pueden verse afectadas las condiciones laborales de los trabajadores, por ejemplo, si no se garantizan condiciones adecuadas en el lugar o puesto de trabajo si es que se trabaja desde el hogar o fuera de las instalaciones del empleador, además de condiciones de seguridad, la desconexión o el respeto de los horarios, etc”.

Es por esto, muy importante que la flexibilidad considere un acuerdo entre el trabajador y empleador y que haya normativas que regulen las distintas formas de flexibilidad o adaptabilidad laboral y proteja a los trabajadores a la vez que a las empresas. “En Chile a raíz de la pandemia, se aceleró la aprobación de la ley de trabajo a distancia, que había estado en discusión por largo tiempo y que permite que hoy tengamos una normativa que da las garantías para poder implementar el trabajo remoto, sin descuidar las condiciones laborales y asegurando la continuidad de muchos empleos”, agregó Morandé.



“ El resultado de la flexibilización laboral ha sido la flexibilización tanto de las funciones propiamente tal (tomando nuevas responsabilidades o tareas) como de la jornada de trabajo que ha ido adoptando dos fórmulas: jornadas parciales y part time con un lamentable impacto, pues han hecho casi desaparecer la jornada laboral completa.”

David Acuña, secretario del sindicato nacional de mercaderistas de Unilever y Consejero nacional de la CUT

En esta misma línea, **David Acuña, secretario del sindicato nacional de mercaderistas de Unilever y Consejero nacional de la CUT**, indicó que como representante de los trabajadores “no estamos en contra de este modelo, siempre y cuando estas medidas sean conversadas y tratadas, tanto con los trabajadores como con las organizaciones sindicales, sobre la base de establecer el justo equilibrio entre las funciones y sus correspondientes compensaciones económicas”. Eso sí, advirtió que “el resultado de la flexibilización laboral ha sido la flexibilización tanto de las funciones propiamente tal (tomando nuevas responsabilida-

des o tareas) como de la jornada de trabajo que ha ido adoptando dos fórmulas: jornadas parciales y part time con un lamentable impacto, pues han hecho casi desaparecer la jornada laboral completa”. Agregando que “la flexibilidad es un tema que no es visto de manera positiva, más bien se ve de una forma negativa ya que por lo general, lo que hemos visto es una mayor carga de trabajo (lo que afecta tanto física como psicológicamente a los trabajadores) que desde el punto de vista salarial no es proporcionalmente retribuida”.

Por esta razón, el subsecretario del Trabajo destacó que “cualquier mayor grado de flexibilidad laboral debe proteger siempre los derechos de los trabajadores, especialmente, de aquellos con menor grado de negociación con su empleador. Por eso propusimos en su momento que ciertas materias puedan ser acordadas individualmente entre las partes, y otras, más complejas, requieren del acuerdo colectivo”.



Además señaló que “son diversas las iniciativas legales y administrativas que ha impulsado el Gobierno en materia de flexibilidad o adaptabilidad laboral. Algunas ya son leyes y otras siguen en tramitación en el Congreso. Entre las primeras destaca la nueva jornada parcial alternativa para estudiantes trabajadores, vigente desde fines de 2019, que permite a los jóvenes estudiantes compatibilizar de mejor manera trabajo y estudios, eliminando algunas rigideces de nuestra ley laboral y permitiéndoles alternativas más flexibles de jornada. Otro buen ejemplo es la ley de trabajo a distancia y teletrabajo, vigente desde abril de 2020, que también vino a facilitar la adaptabilidad laboral en nuestro país justo cuando más se le necesitaba. Por otro lado, aún quedan proyectos que han tenido poco avance en el Congreso como el denominado proyecto de modernización laboral que propone establecer varias alternativas de jornada más flexibles y que mejoren la calidad de vida de las personas. Sin duda en esta materia nuestro país aún está al debe”.

La importancia de las buenas prácticas

El teletrabajo y la flexibilidad laboral sin duda ayudan a tener una mejor conciliación de trabajo y familia o vida personal, sin embargo, están los riesgos de la no desconexión, o la sobrecarga de labores en el hogar y el trabajo, etc. “Esto le ocurre principalmente a las mujeres, y así lo hemos visto en la pandemia para las que han adoptado el teletrabajo, que dada la necesidad de asistir a los hijos en sus tareas escolares o las tareas del hogar, ha dificultado enormemente la compatibilización entre labores domésticas y laborales. En este sentido, la corresponsabilidad familiar es un gran aliado de la conciliación trabajo y familia, para evitar la sobrecarga de tareas en las mujeres”, señaló Morandé.

“ Esto le ocurre principalmente a las mujeres, y así lo hemos visto en la pandemia para las que han adoptado el teletrabajo, que dada la necesidad de asistir a los hijos en sus tareas escolares o las tareas del hogar, ha dificultado enormemente la compatibilización entre labores domésticas y laborales”.

Ángeles Morandé, Coordinadora del Observatorio Laboral Metropolitano, iniciativa del Sence, ejecutada por el Centro de Políticas Públicas de la UC.

Según la experta, en primer lugar, es importante monitorear las modalidades de trabajo y darles seguimiento en las estadísticas laborales oficiales y así proveer de evidencia para retroalimentar las políticas públicas en este ámbito. “También es importante promover la capacitación en tecnologías de la información y herramientas digitales, para mejorar competencias laborales de los trabajadores y que se puedan adaptar a los nuevos empleos y procesos más digitales y flexibles, que permitan además incrementar la participación laboral de grupos como mujeres, jóvenes, adultos mayores. Es relevante

además, mantener una adecuada fiscalización de los empleos que se desarrollen bajo modalidades contractuales flexibles o a distancia, especialmente en relación a medidas preventivas de seguridad y salud laboral, el derecho a desconexión, disposición de tecnologías y equipos adecuados; relacionado con lo anterior, prevenir la informalidad o precarización del trabajo con la adecuada adaptación de contratos. Otras propuestas tienen que ver con promover buenas prácticas en las empresas para entregar mayor autonomía, flexibilidad y oportunidades de compatibilizar mejor la vida laboral y personal de los trabajadores”, expresó.

En esta misma línea Morandé destacó que hay que poner atención a las desventajas que puede traer la flexibilidad laboral, ya que podría presionar a disminuir jornadas de trabajo y salarios, y si no se regula bien, puede generar trabajos informales, donde los trabajadores queden desprotegidos de seguridad laboral y social, lo que puede generar cierta incertidumbre asociada a esta mayor flexibilidad. “Por otra parte, puede traer inequidades, puesto que los ocupados que en general acceden a mayor flexibilidad en sus trabajos o pueden teletrabajar, coinciden con los de mayor calificación, y son los que obtienen empleos de mayor remuneración”, finalizó.

Implementación exitosa

Sodimac cuenta desde finales de 2017 con un programa formal de flexibilidad laboral para equilibrar la vida personal con el trabajo, que desarrollaron escuchando las necesidades de las personas. “Este es una iniciativa muy valorada internamente y que contempla, en el caso de los equipos de nuestra oficina central, flexibilidad horaria y optar algunos días de teletrabajo y a días libres. Pero de igual manera la pandemia desafió nuestra forma de operar, como le ocurrió a la gran mayoría de las empresas.



Los trabajadores de la oficina central migraron totalmente al teletrabajo, al igual que personas de grupos de riesgo o algunas funciones específicas de tiendas y centros de distribución, lo que implicó un proceso de aprendizaje que no fue fácil”, señaló **Carolina Bonizzoni, jefa del Departamento de Calidad de Vida de Sodimac.**

Así fue, como tomaron distintas medidas para adecuarse al nuevo escenario, regulando el teletrabajo con horarios de des-

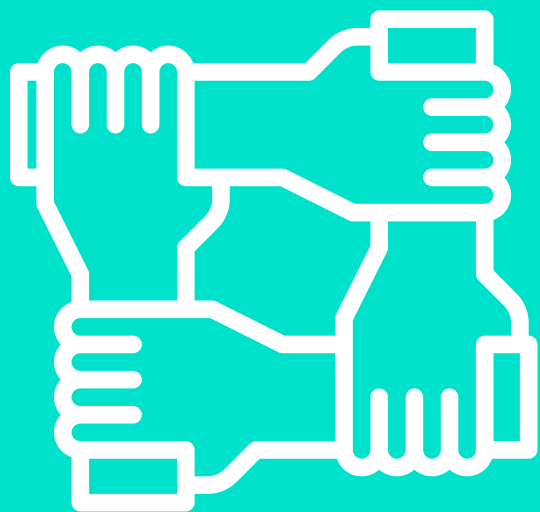
conexión digital y las reuniones remotas; entregando herramientas tecnológicas a quienes no las tenían y dando apoyo y acompañamiento a jefaturas en la nueva manera de liderar equipos a distancia, entre otras iniciativas. “También realizamos charlas, talleres y actividades relacionadas a diversos temas de interés, como cultura, salud y autocuidado, las que se desarrollaron durante la jornada laboral, permitiendo así la desconexión del trabajo” agregó Bonizzoni.

Para formalizar este cambio y pactar de mutuo acuerdo, la empresa llevó a cabo una encuesta a trabajadores sobre el teletrabajo. “Vimos una muy buena acogida a la modalidad. Pero notamos también cómo las personas echan de menos lo presencial, valoran compartir con sus compañeros, mirarse a la cara directamente, estar en un ambiente distinto al hogar y también porque cuando estamos juntos muchos temas laborales se resuelven mejor y más rápidamente. Esa encuesta mostró también que las personas prefieren un sistema mixto, presencial y de teletrabajo y eso es lo que tendremos progresivamente como empresa en nuestra oficina central. Lo presencial seguirá siendo fundamental, porque es clave para mantener la cultura al interior de las organizaciones. La cultura es lo que nos da identidad en Sodimac como la Casa de Chile y nos hace diferentes a otras empresas en nuestro propósito de construir sueños y proyectos de hogar”, señaló. ↗

“ Vimos una muy buena acogida a la modalidad. Pero notamos también cómo las personas echan de menos lo presencial, valoran compartir con sus compañeros, mirarse a la cara directamente, estar en un ambiente distinto al hogar y también porque cuando estamos juntos muchos temas laborales se resuelven mejor y más rápidamente”.

Carolina Bonizzoni, jefa del Departamento de Calidad de Vida de Sodimac.

**ESTAREMOS ACOMPAÑÁNDOTE EN
TU IDEAS Y PROYECTOS.
VOLVEREMOS A CRECER,
ESE ES NUESTRO
#COMPROMISOCOMERCIO**



**COMPROMISO
COMERCIO**

Los DESAFÍOS que ha impuesto la crisis sanitaria en la SEGURIDAD y la LOGÍSTICA

➤ **Un difícil escenario ha debido enfrentar el rubro de la logística, así como el de la seguridad privada con la pandemia, ya que ambos han tenido que mantener la continuidad operacional ante el aumento de la demanda y adecuar sus protocolos para resguardar la salud de los trabajadores a fin de prevenir contagios en los recintos de trabajo.**

➤ **Al mismo tiempo, el crecimiento de los delitos asociados al transporte de carga, el aumento de la sensación de inseguridad y el crecimiento del comercio ilícito han hecho que el panorama sea bastante adverso para ambos rubros.**

Mantener la continuidad operativa, maximizar sus protocolos, tecnologías y planes de seguridad para hacer frente a los ilícitos que lo afectan y resguardar la salud de los colaboradores han sido los grandes desafíos para las empresas logísticas durante la pandemia. “Desde el comienzo nuestra asociación se abocó a lograr que los diversos actores de la cadena de suministro fueran declarados por la autoridad como rubro esencial a fin de que los trabajadores del sector pudieran desplazarse hasta sus lugares de trabajo y, de esta forma,

se garantizara el abastecimiento interno y el desarrollo del comercio exterior en el país. Al mismo tiempo, las empresas pusieron en marcha diversos protocolos sanitarios para evitar contagios al interior de los recintos logísticos”, señaló **Cynthia Perisic, gerente general de la Asociación Logística de Chile (ALOG).**

Por su parte, para las empresas de seguridad privada la crisis sanitaria ha significado un gran reto debido al incremento de la demanda de este tipo de servicios, ya que este rubro se volvió más esencial que nunca en pandemia. “Los socios tuvieron

que reaccionar rápidamente y adecuar sus protocolos para proteger a sus colaboradores, sobre todo porque la demanda de servicios de seguridad privada se incrementó durante la crisis sanitaria, lo que le ha entregado a este rubro un rol protagónico, por ejemplo, en la protección de instalaciones en la



cadena de alimentación. Por otro lado, a las labores normales que realiza el personal de seguridad privada en diversos establecimientos se sumó un rol de seguridad sanitaria, crucial para combatir la expansión de la pandemia, que incluyó hacer controles de temperatura y chequeo de permisos, entre otras labores. Debido a eso, las empresas implementaron estrictos protocolos para proteger la salud de sus colaboradores y asegurar la continuidad del servicio que entregan”, indicó **Antonio Montero, gerente general de la Asociación de Empresas de Seguridad Privada y Transporte de Valores (ASEVA).**

Mientras en el debate público se continúa hablando del aumento o disminución de los delitos, las cifras muestran una baja en aquellos de mayor connotación social, pero se mira con preocupación el alza del robo con intimidación en el acumulado del año. Los gremios del transporte asociados a ALOG aseguran que, tras el estallido social, el transporte pesado de carga es víctima de, al menos, siete robos por día en las rutas que conectan a los puertos de la Región de Valparaíso y la Región Metropolitana. “Si solo tomamos en cuenta esta percepción notamos que los hechos delictuales que afectan a las operaciones del ámbito logístico han crecido desde octubre de 2019 a la fecha. El delito ha mutado, en violencia y en horarios, pero no ha disminuido; sino todo lo contrario y la sensación de victimización en el gremio es muy alta. Los ilícitos que afectan a la logística tienen un efecto muy adverso no sólo para las personas y empresas víctimas, sino también para la economía del país, ya que es sabido que estos robos son realizados por bandas criminales

altamente organizadas, que no cometen delitos al azar y que fomentan el comercio ilícito que es otro fenómeno que ha crecido exponencialmente durante los meses de pandemia”, añadió Cynthia Perisic.



Montero coincide en este análisis “hoy existen condiciones difíciles: violencia social primero y pandemia después, lo que se ha traducido en dificultades por parte de la industria para hacer frente a los nuevos retos a los que se enfrenta, ya que los requerimientos demandados por el mercado, en muchos casos, no siempre pueden ser atendidos por la deficiencia regulatoria y la obsolescencia legislativa a la que se enfrenta la seguridad privada”. Agregó que “la falta de una legislación versátil y moderna no ha permitido que la seguridad privada y la pública trabajen en un ecosistema armonioso que permita contribuir a la sociedad. En la actualidad las capacidades de esta industria se ven coartadas en hechos tan básicos como no poder contra-

tar a personal para ejercer funciones por la burocratización de los procesos de acreditación, no poder actuar con las suficientes garantías ante la ocurrencia de hechos delictivos o no poder utilizar diversas medidas de seguridad por la falta de una regulación adecuada”.

El gerente general de ASEVA aseguró que hay una percepción de inseguridad en la ciudadanía que se demuestra a partir de los números que consignan las estadísticas, “a pesar de que estas muestran una baja en la cuantificación del delito, la gente sigue sintiendo temor y ve que la presencia y eficiencia de las policías es insuficiente. Si comparamos estos hechos con la valoración que le da la gente a la necesidad de contar con más facultades para quienes pueden brindar seguridad, vemos que las personas siguen confiando en que las soluciones a sus temores se pueden mitigar a partir del fortalecimiento y apoyo de medidas preventivas directas que brinda especialmente la seguridad privada”.

Es por ello por lo que el gremio desde hace tiempo ha estado impulsando una Ley de Seguridad Privada ya que, señalaron que “la seguridad debe modernizarse, no solo porque la pandemia ha cambiado la forma en la que nos relacionamos, sino porque existe una burocratización que ralentiza los procesos. En ese sentido, una de nuestras propuestas es que exista una formación más ágil y moderna para los efectivos de seguridad, lo que ayudaría a descomprimir la labor de las policías. Otra, es la creación de una Superintendencia de Seguridad Privada que se enfoque en el vínculo de los estamentos fiscalizadores con las empresas y organizaciones ligadas a las empresas de este rubro. Creemos que una legislación de este tipo entregaría mayores obligaciones y atribuciones al sector, lo que nos ayudaría a ser un ente colaborador y a responder de mejor manera las demandas de mayor seguridad que tienen las personas.

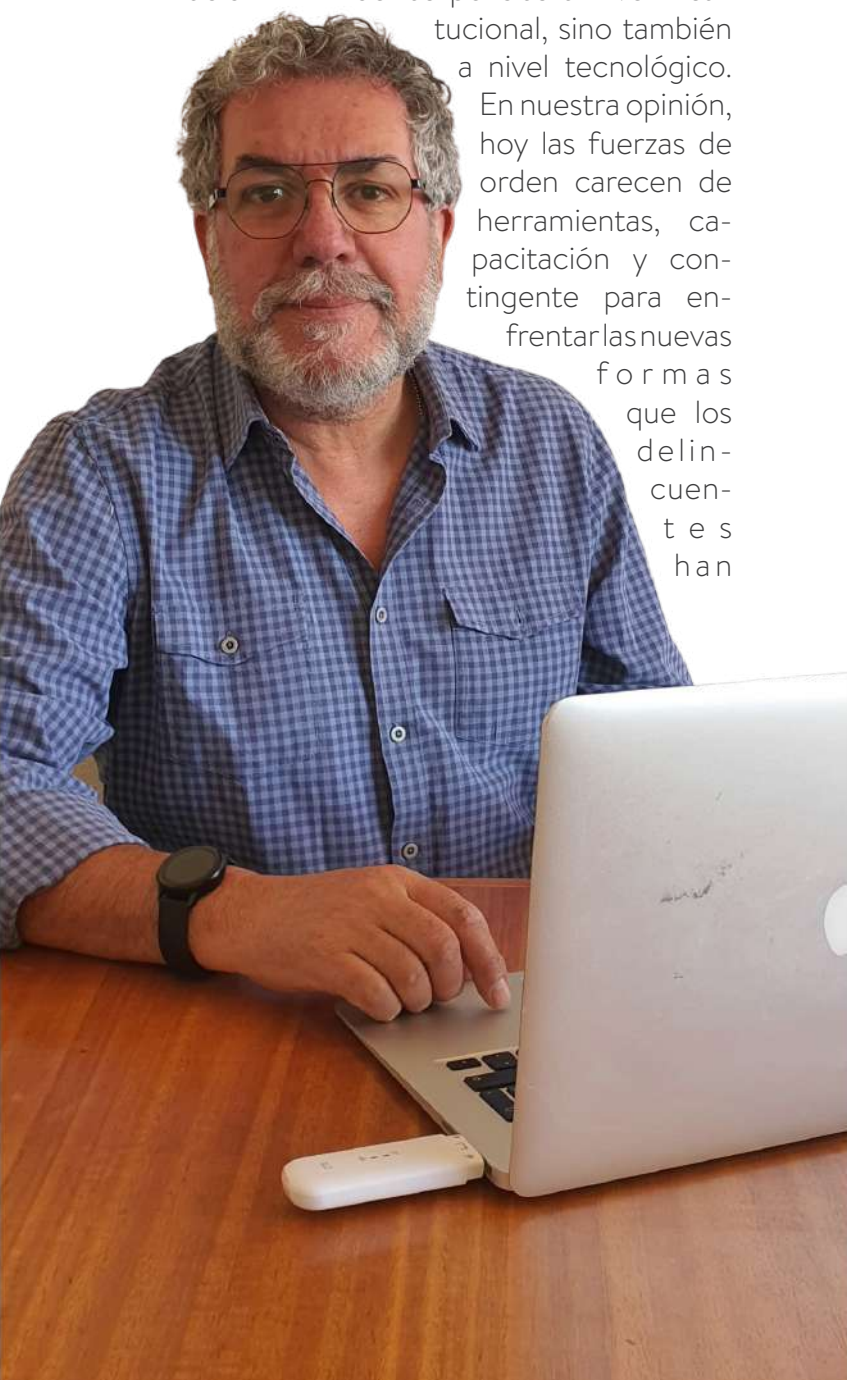
“ Hoy existen condiciones difíciles: violencia social primero y pandemia después, lo que se ha traducido en dificultades por parte de la industria para hacer frente a los nuevos retos a los que se enfrenta, ya que los requerimientos demandados por el mercado, en muchos casos, no siempre pueden ser atendidos por la deficiencia regulatoria y la obsolescencia legislativa a la que se enfrenta la seguridad privada”.

Antonio Montero, gerente general de la Asociación de Empresas de Seguridad Privada y Transporte de Valores (ASEVA).

A juicio de ALOG, los factores que explican el aumento de los ilícitos que está afectando al sector son múltiples y transversales. Estiman, por una parte, que falta avanzar a nivel legislativo en penas más duras y efectivas para los delitos que afectan no sólo a la industria, sino también a los ciudadanos en general. “Hay que entender que estas verdaderas bandas criminales tienen estructuras que deben desmantelarse desde la raíz y para ello el Estado debe utilizar todas sus herramientas y estamentos fiscalizadores. Se requiere con urgencia no sólo la modernización

de las policías a nivel institucional, sino también a nivel tecnológico.

En nuestra opinión, hoy las fuerzas de orden carecen de herramientas, capacitación y contingente para enfrentar las nuevas formas que los delincuentes han



adoptado para cometer ilícitos y este desafío no sólo compete a Carabineros de Chile y a la PDI sino también al Estado y al poder Legislativo”, aseguró Perisic.

ALOG se encuentra trabajando actualmente en diversas iniciativas tendientes a levantar información entre los actores de la industria para mejorar la seguridad de las mercancías, especialmente durante las operaciones de transporte y almacenaje. De hecho, el Comité Safety & Security de dicha entidad ha definido diversas líneas de trabajo, las cuales está desarrollando junto a las autoridades del Ministerio del Interior y gremios asociados, tales como la Cámara Nacional de Comercio.

Otro rubro que se ha visto especialmente afectado durante la pandemia, en especial por el aumento del comercio ilícito y la piratería, ha sido el de los libros. Al cierre de muchos locales y las pocas posibilidades de implementar nuevos modelos de negocios, se suma que han debido hacerse cargo de la urgente necesidad de digitalización y capacitación del sector.

Al respecto, **Jorge Muñoz, director de la Corporación del Libro y la Lectura**, se refiere a los desafíos que ha debido sortear el rubro en especial la necesidad de formación y apoyo para las transformaciones digitales de sus servicios y producción “la cadena del libro es una actividad esencial para la sociedad, cuyos productos aportan a la entretenimiento, conocimiento y cultura y para responder a estas necesidades de digitalización se requiere de materiales de capacitación, estudios de casos, informes de la industria y recursos para sus miembros, en especial desde el Estado y no precisamente apoyo financiero, sino reconocimiento al aporte social del libro y permitir su libre distribución”, enfatizó.

En cuanto al impacto que está teniendo la piratería y el comercio informal en el rubro, Muñoz añadió que, “además de los quiebres de stock, trabas en la gestión de venta y distribución, cierre de librerías e incertidumbre en la operación se suma la piratería digital que al 2019 veía un notorio crecimiento desde distintas plataformas, pero hoy por hoy es un fenómeno desatado. Bajo el pretexto de mantener el acceso a la educación se ve una permisividad en distintos ámbitos del quehacer nacional: colegios que promueven la descarga de material de lectura desde sitios no oficiales que no cuentan con el respaldo de las editoriales y el propio Ministerio de Educación no aplica los controles necesarios a su banco de textos escolares que permite su descarga en formato digital sin restricción de ningún tipo”.

En cuanto a los mayores retos que enfrenta la industria, Muñoz agrega que la gran mayoría de los miembros de la cadena del libro enfrentan desafíos presupuestarios y carecen de las habilidades necesarias para implementar la adopción de nuevos modelos de negocio digitales. “Se debe promover el intercambio de experiencias y conocimientos entre los miembros y mejorar sus habilidades en la defensa de sus intereses para hacer valer sus posiciones a nivel nacional. La industria editorial tiene la experiencia y masa crítica de operadores para salir adelante, sin embargo, dado el tamaño de la crisis y al ser una industria abierta y conectada al mercado mundial requiere de apoyo y coordinación con el estado y sus diferentes ministerios culturales y económicos”, finalizó Muñoz. ◀

“ **La cadena del libro es una actividad esencial para la sociedad, cuyos productos aportan a la entretención, conocimiento y cultura y para responder a estas necesidades de digitalización se requiere de materiales de capacitación, estudios de casos, informes de la industria y recursos para sus miembros, en especial desde el Estado y no precisamente apoyo financiero, sino reconocimiento al aporte social del libro y permitir su libre distribución.**”

Jorge Muñoz, director de la Corporación del Libro y la Lectura.

La Araucana

más cerca

**El bienestar que tu
empresa y trabajadores
necesitan**



Gestión de
licencias médicas



Gestión y pago de
cargas familiares



Apoyos en dinero en
momentos especiales
de la vida



Alianzas y descuentos
para ahorrar en gastos
habituales



Crédito Social para
nuevos proyectos o
enfrentar dificultades



Atención cercana con
ejecutivos de empresas
y asesorías en terreno

La Caja de Compensación de las Cámaras de Comercio

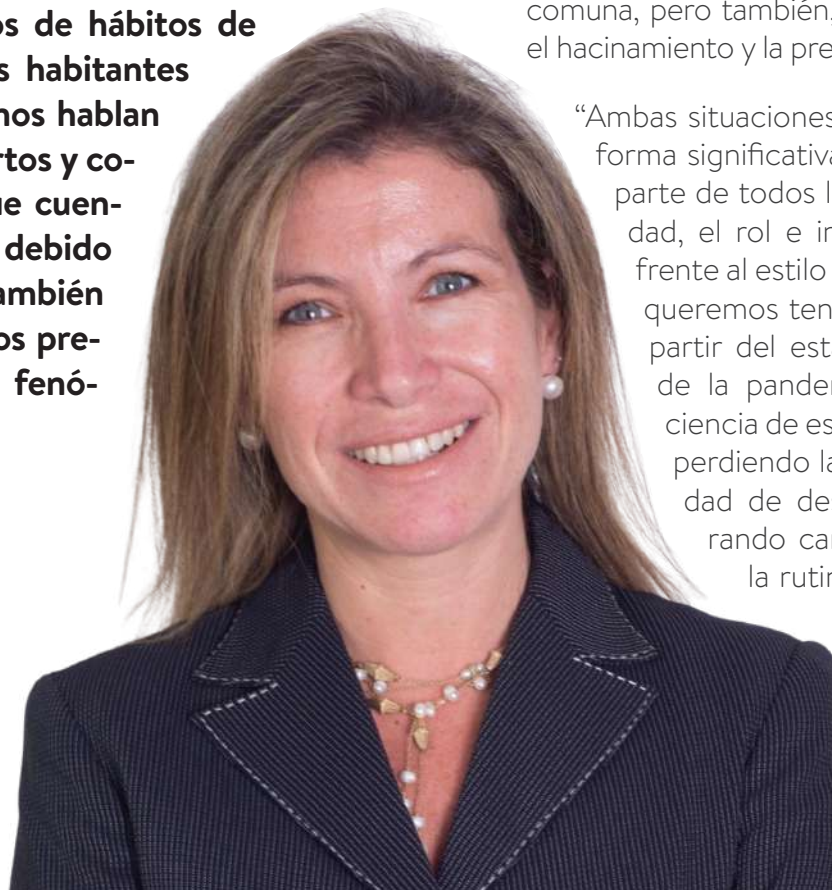
Lorena Santana, directora Ejecutiva Do Smart City:

“El COMERCIO es un actor influyente y por tanto, un VECINO en el barrio y en la ciudad”

➤ **Sobre la configuración de la ciudad post estallido social y pandemia, los desafíos de las urbes del futuro, los cambios en la movilidad de las personas a raíz de diversos factores, como el teletrabajo, la violencia en algunos sectores y el uso de las tecnologías, además de cómo ha influido esto en los cambios de hábitos de compra de los habitantes de la ciudad, nos hablan diversos expertos y comerciantes que cuentan cómo han debido enfrentar también en sus negocios presenciales este fenómeno.**

Es innegable que el estallido social y la posterior pandemia han evidenciado múltiples dolores de nuestro país y con ello ha cambiado la forma de pensar la vida en comunidad. A raíz de estos dos eventos, se ha dado una nueva configuración de las ciudades, han ido desapareciendo algunos centros emblemáticos, en especial los cascos históricos, los negocios han cerrado o se han cambiado de comuna, pero también, quedó en evidencia el hacinamiento y la precariedad.

“Ambas situaciones han contribuido en forma significativa a comprender, por parte de todos los actores de la ciudad, el rol e importancia de éstas frente al estilo y calidad de vida que queremos tener los ciudadanos. A partir del estallido social y luego de la pandemia, tomamos conciencia de ese poder de la ciudad, perdiendo la libertad y la seguridad de desplazamiento, generando cambios profundos en la rutina de nuestras vidas, incluyendo el cómo nos abastecemos en el comercio” señaló **Lorena Santana, directora Ejecutiva Do Smart City.**



Asimismo, indicó que “los ciudadanos y las urbes cambiaron y con ello se requiere tener otra mirada para tomar las decisiones que impactan en la ciudad. Estamos observando cómo cobran un rol aún más relevante los espacios públicos y las zonas verdes que ofrece la ciudad; los temas de seguridad; las alternativas que se tienen para el desplazamiento de un punto a otro; se releva el comercio de barrio y los servicios digitales, entre muchas otras variables que inciden directamente en la calidad de vida de las personas. Un cambio que se venía dando poco a poco en nuestro país está dado en el rol de los Municipios. Hoy comprendimos que son estos los organismos con mayores posibilidades de dar respuesta a necesidades de los habitantes de la ciudad”, finalizó Santana.

En la misma línea, **Luz María García, gerente de SÉ Santiago Smart City**, sostuvo que “ya no basta con construir espacios urbanos que solo respondan a las necesidades básicas de sus habitantes, es esencial que las ciudades sean más inclusivas, que mejoren la calidad de vida de todos, contando con espacios urbanos seguros, conectados y autónomos, capaces de adaptarse y de responder por sí mismas frente a las necesidades de los territorios. En consecuencia, bajo este nuevo paradigma es que se vislumbra una gran oportunidad para plasmar y acercar el sentido de una smart city a la población. Una ciudad inteligente que aproveche las tecnologías disponibles para mejorar la calidad de vida, y que a través de soluciones e infraestructuras innovadoras haga compatible los intereses sociales, económicos y ambientales”, señaló.

Por el contrario, para **Juan Armando Vicuña, vicepresidente de la Cáma-**

“ Es esencial que las ciudades sean más inclusivas, que mejoren la calidad de vida de todos, contando con espacios urbanos seguros, conectados y autónomos, capaces de adaptarse y de responder por sí mismas frente a las necesidades de los territorios.

Luz María García, gerente de SÉ Santiago Smart City



ra Chilena de la Construcción (CChc) más que cambios como tal, se han destapado muchos problemas que estaban latentes en la ciudad. “Por ejemplo, el hacinamiento de dos o tres familias en una misma vivienda. A raíz de la pandemia y el encierro, la convivencia de varias familias en un espacio común se ha hecho insostenible. Muchas familias decidieron abandonar sus casas, lo que ha tenido impacto en el aumento de campamentos y de familias allegadas. Otro problema es que a raíz de la pérdida de puestos de trabajo, muchas personas no pudieron seguir pagando los arriendos, debiendo abandonar sus casas”, advirtió.

El rol del comercio en la configuración de la ciudad

“El comercio ha sido gatillante para la decisión de muchas familias que han preferido cambiarse a otros lugares en la periferia de las ciudades, pero con desarrollo comercial. Muchas veces la ciudad se expande y el desarrollo de polos comerciales llega después. Por eso es importante que existan servicios en las cercanías de proyectos habitacionales, lo que sin duda ayuda a una familia a tomar la decisión de vivir en otro lugar más alejado de los centros tradicionales” señaló Vicuña.

Por el contrario, y debido a la falta de seguridad, Vicuña advirtió que “muchos comercios a los que les iba bien y estaban en el centro de las ciudades han debido cerrar sus cortinas producto de la violencia que hace insostenible seguir funcionando. La gente no quiere ir al centro de la ciudad y prefiere tener los servicios en los lugares cercanos a sus viviendas. Hasta que no haya un orden



“Muchas veces la ciudad se expande y el desarrollo de polos comerciales llega después. Por eso es importante que existan servicios en las cercanías de proyectos habitacionales, lo que sin duda ayuda a una familia a tomar la decisión de vivir en otro lugar más alejado de los centros tradicionales”.

Juan Armando Vicuña, vicepresidente de la Cámara Chilena de la Construcción (CChc)

y desaparezca la violencia y la impunidad de quienes cometen actos violentos, el comercio seguirá sufriendo”, enfatizó el vicepresidente de la CChc.

Es por esta misma razón que, si bien las ventas por internet venían creciendo a lo largo de los últimos años, el cierre de los polos comerciales, tanto como consecuencia del estallido social como de la pandemia, ha acelerado fuertemente el auge del comercio electrónico, tanto que hoy existe una tendencia mundial en orientar los negocios hacia la digitalización, aumentando cada vez más el número de plataformas disponibles y los clientes que compran a través de ellas. “En este sentido, el comercio electrónico ha surgido como una forma de enfrentar el confinamiento y aislamiento social, permitiendo que las personas sigan manteniendo un acceso directo al consumo y finalmente, que la economía siga funcionando” aseguró la gerente de SÉ Santiago Smart City.

Cabe destacar que, no todos los comerciantes del país han podido implementar esta nueva forma de venta, unos porque no cuentan con los recursos y educación digital suficiente y otros porque sencillamente el servicio que ofrecen no puede ser distribuido por internet. “Bajo este contexto, hoy los barrios comerciales están retomando sus operaciones de forma gradual, algunos comerciantes se trasladaron a espacios más baratos, unos cuantos decidieron apostar por la venta en Instagram y otros cerraron de manera definitiva”, agregó García.

Para Santana, principalmente en la Región Metropolitana, cayeron fuertemente las barreras del e-commerce y cambió la forma en que las personas están comprando. “El comercio está en el punto donde evalúa seguir o no con la tienda física. Entonces, no es de extrañar que polos de comercio se reduzcan en tamaño o desaparezcan. Cuando desaparece el local comercial, se afecta el barrio y si se despachan los productos di-

SIGAMOS CON TODO

#SÚMATEalaACHS

TE ENTREGAMOS TODA LA ASESORÍA Y LAS HERRAMIENTAS
PREVENTIVAS QUE TU EMPRESA NECESITA PARA SEGUIR FUNCIONANDO
Y PROTEGIENDO A TUS TRABAJADORES

TE CUIDAMOS CON TODO

- > La **red de salud ambulatoria y quirúrgica más extensa** del país:
 - 280 Centros de atención
 - 7 clínicas regionales
 - **Hospital del Trabajador ACHS**, líder en traumatología, quemaduras y rehabilitación

TE ASESORAMOS CON TODO

- > **ACHS Gestión**, plataforma digital para apoyarte en la gestión preventiva de tu empresa, de manera simple y ordenada
- > **Plataforma de gestión y prevención del contagio** del COVID-19
- > **Asesorías especializadas** en temáticas de salud mental y teletrabajo

TE APOYAMOS CON TODO

- > **Mundo ACHS**, programa de beneficios y descuentos, marketplace Comunidad Empresas, eventos y tienda de seguridad
- > **Canales digitales** para que puedas gestionar tus trámites desde cualquier lugar con soporte 24/7

MÁS INFORMACIÓN EN ACHS.CL



rectamente al consumidor desde la bodega, se afecta el transporte al interior de la ciudad y entonces, se hace necesario mirar qué tipo de transporte se requiere en tamaño y funcionalidad. El comercio es también un actor influyente y por tanto, un vecino en el barrio y en la ciudad”, finalizó.

Desafíos y aprendizajes

Desde el comienzo de la pandemia, las ciudades han debido adaptarse no solo para cumplir con las medidas sanitarias, sino también porque ha ido cambiando la forma en que las personas trabajan, se movilizan y consumen. En ese sentido, una de las tendencias ha sido la adopción del teletrabajo por parte de las organizaciones. “Sabemos que el país presenta un gran brecha digital entre quienes pueden acceder a las TICS y quienes no, por lo que en este tema ha sido clave implementar políticas que permitan que toda la población pueda acceder a las herramientas digitales. Hoy las ciudades están entendiendo que, si la tecnología no está al alcance de todos, el desarrollo social y económico se ve limitado”, señaló García.

Otro impacto directo de la pandemia ha sido sobre los sistemas de movilidad urbana. “Las formas de transporte activo, como ir en bicicleta y caminar, han aumentado notablemente en las ciudades; el uso de transporte privado en la medida que las restricciones lo permite se ha mantenido; mientras que el uso del transporte público continúa experimentando grandes reducciones. Esta situación ha ofrecido una gran oportunidad para que las ciudades planifiquen la movilidad y promuevan formas de transporte más sostenibles y saludables”, agregó la gerente de SÉ Santiago Smart City.

En la misma línea, Santana señaló que “el máximo desafío fue otorgar un servicio de conectividad de calidad a todos sus habitantes y con ello, posibilitar el acceso a nuevos y más servicios digitalizados. Aunque según

“**Hoy las ciudades están entendiendo que, si la tecnología no está al alcance de todos, el desarrollo social y económico se ve limitado”.**

Luz María García, gerente de SÉ Santiago Smart City

el estudio del INE, el teletrabajo no fue una práctica instalada transversalmente en todas las industrias ni tampoco a lo largo de todo nuestro país, posibilitar iluminar el país con internet de calidad, habilita y democratiza el uso de servicios digitalizados. Estamos hablando de un soporte habilitante que pasó a ser un servicio de primera necesidad. Otro desafío fue el reciclaje de desechos, con los cuales se habían logrado algunos avances, pero muy de la mano con un esfuerzo particular de los ciudadanos en llevar el material para reciclaje a puntos habilitados para eso”.

Para Vicuña, “la principal enseñanza es que tenemos que mirar al mundo de una manera distinta. Las cosas no son como antes en los ámbitos del comercio, la construcción, del transporte o en los lugares donde la gente tradicionalmente pensaba en vivir. Es necesario replantearnos la forma en que nos desempeñamos. Las familias seguirán estando en sus casas y para eso es importante ofrecerles servicios que cumplan con el objetivo de atenderlos en su lugar de residencia. Así, algunos negocios florecerán y otros, desaparecerán. Tenemos que mirar al mundo de otra forma y estar preparados para los cambios. Los que se adapten sobrevivirán y los que no, desaparecerán. Hay

un desafío enorme por delante con muchas lecciones que debemos seguir mirando con atención”, finalizó.

En el caso de Luz María, enfatizó que “después de un año de pandemia hemos aprendido que urge garantizarles a las personas un territorio inteligente con capacidad de acción rápida frente a las necesidades de sus habitantes y a las amenazas del entorno. Bajo esta nueva forma de planear y comprender las ciudades, sería bueno que las ciudades cuenten con sistemas de Smart Data, que permitan que los habitantes puedan tomar decisiones de forma rápida y basándose en datos exactos y reales, y no en intuiciones. Por otra parte, si bien hemos

aprendido que el uso del internet y de las TICS son una solución efectiva para evitar la proximidad y la interacción física, ha quedado en evidencia la brecha y desigualdad digital que existe en el país, ya sea por falta de recursos, problemas de conectividad o falta de educación digital. En este sentido, es imprescindible generar las condiciones para que todo el territorio nacional tenga la posibilidad de acceder y hacer uso de estas herramientas”, agregó.

Finalmente, Lorena, señaló que “que aún no se ha terminado de reconocer todas las enseñanzas que este periodo ha traído para las ciudades, pero podemos distinguir que una de ellas es la relevancia y rol que debe cumplir la tecnología, como plataforma para conectar y fuente de información. Tecnología implementada para la toma de decisiones en ámbitos de la movilidad o de la trazabilidad o de la seguridad y/o para entregar servicios, posibilitar la inclusividad, en fin. Tenemos un déficit relevante en nuestras ciudades en ese aspecto y brechas gigantescas entre realidades. Las ciudades necesitan conocer los requerimientos y necesidades que tienen sus habitantes y los habitantes, necesitan reconocer cómo sus solicitudes son consideradas y se transforman en ofertas para mejorar la calidad de vida. Las ciudades deben estar hechas para los ciudadanos”.

La experiencia del comercio en el centro de las ciudades

Tal y como advirtieron los expertos, el estallido social y la pandemia cambiaron la configuración de las ciudad o al menos, la afectaron en gran medida. Pero, ¿cómo fue vivir este proceso en carne propia?. Hablamos con comerciantes de las principales ciudades del país y les preguntamos por su experiencia, qué fue lo más difícil, cómo proyectan el futuro y cuáles serán los principales desafíos.

“ Las familias Las ciudades necesitan conocer los requerimientos y necesidades que tienen sus habitantes y los habitantes, necesitan reconocer cómo sus solicitudes son consideradas y se transforman en ofertas para mejorar la calidad de vida. Las ciudades deben estar hechas para los ciudadanos”.

*Lorena Santana, directora Ejecutiva
Do Smart City.*

Región Metropolitana, Santiago - Barrio Lastarria

Alfonso Molina, es presidente de los locatarios del Barrio Lastarria, gremio que agrupa a 55 comerciantes del sector, entre restaurantes, hoteles y negocios. Según su experiencia, “el golpe fue doble. El estallido social nos puso en una posición muy compleja, porque la gente evitaba ir a Lastarria, bajaron las ventas entre un 70 y 80%. Nosotros nos nutríamos de Santiago Centro, el sector oriente y muchos turistas, y en todos los casos, las visitas decayeron. Pero no terminó ahí. A partir de marzo, que nos estábamos recuperando, porque las manifestaciones habían bajado, vino la pandemia que nos golpeó de forma importante, sobre todo porque el rubro turístico, hotelero y gastronómico se nutre de forma importante con el turismo extranjero, y sobre todo en Lastarria que es un lugar muy mencionado y promocionado en las guías de turismo. En ese momento, solo nos podíamos mantener abiertos por el turismo nacional, que también se vio perjudicado por el estallido social, ya que lamentablemente todos los viernes teníamos enfrentamientos y situaciones de violencia en el barrio, lo que perjudicaba mucho porque los viernes era uno de los mejores días para que la gente pudiera aparecerse por Lastarria”.

Pero eso no es todo, según relató Molina, esta situación impulsó el cierre y traslado de varios restaurantes y negocios del barrio, además de la quiebra inminente de otros cuantos. “Ha habido cierres, pero algunos son aceleramientos de un ciclo que se veía venir y que iba a terminar. Ejemplo de esto es el restaurante Squadritto, de antaño y con mucha tradición, Les Assassins y el Patagonia. Esos tres locales tienen dueños que ya tienen una trayectoria bastante larga y yo creo que ya tenían pensado vender antes y esto solamente aceleró una decisión y terminó un ciclo”, indicó. Pero por otro lado,

enfaticó en que “lo que han hecho muchos locales es que están tratando de aguantar entre fase y fase, pueden existir otros cierres en la medida que esta cuarentena se mantenga por un tiempo prolongado. Si dura un mes, probablemente otros locales cerrarán, porque a pesar de que te puedas reinventar, que lo hacen muchos de ellos con el delivery, no alcanza para cubrir los costos y hay otro tema adicional, que como no puedes contratar y descontratar gente de forma tan abrupta, todo eso se suma a una ali- caída situación, ade- más con unos viernes de- sastrosos”.



En la agrupación solo han cerrado definitivamente cuatro asociados, los otros han debido hacerlo temporalmente por la pandemia, pero Molina pone el foco en la necesidad de las ayudas estatales para sobrellevar este duro período. “La situación se ha puesto compleja porque los bancos no cierran, te siguen cobrando los intereses de los préstamos que uno tuvo que solicitar para seguir subsistiendo, muchos de ellos también tienen créditos hipotecarios. Hemos recibido ayuda en subsidios y de la Ley de Protección del Empleo, pero son ayudas que vienen a paliar de forma muy menor los daños que uno ha percibido, porque a final del día uno pide un crédito y a muchos de nosotros nos asignaron uno por el Fogape, menor a lo que uno esperaba, pero además de eso, ya te lo están cobrando, al final fue una ayuda que te empieza ahora a ser una herida”, afirmó Molina.

Según el presidente de los locatarios del Barrio Lastarria la pandemia ha sido mucho más perjudicial que lo que ha podido ser el estallido social. “A nivel gastronómico y hotelero lo peor ha sido la pandemia, porque ha evitado que el turismo se acerque. Nosotros vivimos del turismo nacional, pero de forma importante del internacional, y al estar el mundo en una situación de pandemia, efectivamente se ha notado muchísimo. La violencia de los días viernes complica, es un factor más que se suma a una situación compleja, pero la violencia ha afectado a algunas regiones y otras partes de Santiago, pero el Covid-19 ha afectado a todo el país”, argumentó.

Para finalizar, el dirigente confesó que no cree que esta situación pueda mantenerse por mucho tiempo más. “Yo creo que, si se mantiene más allá de uno o dos meses, vamos a ver situaciones bastante complejas, muchos cierres y quiebras de empresas, y va a costar mucho recuperarse, porque esto no es de un día para otro, la recuperación va a ser lenta y dolorosa. Si no vienen ayudas

directas por parte del gobierno, en el sentido de reducir los costos de cobros, bajas en el pago de impuestos, contribuciones, postergarlos o suspenderlos hasta nuevo aviso, la situación no mejorará”.

Región del Ñuble, Chillán - Supermercado Mc Tiks

Jorge Fuentes, empresario de Chillán y dueño de **Supermercado Mc Tiks**, contó que se ha visto seriamente afectado por la pandemia y obligado a cambiar de rubro. “Yo tuve un restaurante por 32 años, pero con la pandemia tuvimos que cerrar por orden del Seremi de Salud. Entonces tuvimos que reinventarnos en otro rubro, que era algo desconocido para mí. Me reinventé con un supermercado en el mismo lugar donde tenía el restaurante”, señaló.



Pero ese no fue ni su primer ni su único desafío. Fuentes enfatizó en que el problema partió con el estallido social, “comenzó en octubre, después mejoró en diciembre y en los meses de verano,

pero en marzo con la llegada de la pandemia tuvimos que cerrar obligadamente. Con mi restaurant la venta no era mala, había algunos días que bajaba, pero mejoraba el fin de semana y a fin de mes, eso compensaba. Con el local nuevo fue lento el inicio con la clientela, en Chillán hay varios locales de negocios que llevan harto tiempo y tienen su clientela y venden muy barato. Además, cuando no hay cuarentena, en Chillán se ve mucha gente en el centro, eso no ha bajado. Pero ahora con la cuarentena todo está muerto.”

Pero las bajas ventas y las cuarentenas no son el único problema, según Jorge el comercio informal es uno de los mayores conflictos para la ciudad. “En el centro de Chillán está lleno de ambulantes, se instalan donde ellos quieren y venden mucho más barato. Después del estallido social se disparó el comercio ambulante. Acá hay gente vendiendo comida en las calles por todos lados, es una competencia muy fuerte”, finalizó.

Región del Bio Bio, Concepción - Tienda Kábala

Carmen Placencia, dueña de la tienda Kábala, lleva 35 años trabajando de comerciante en la ciudad penquista, en la galería pasaje Musalem, donde vende pelucas, sombreros, ropa y artículos de ballet. Señaló que, desde el estallido social, y posteriormente con la pandemia, el rubro lo ha pasado muy mal y que sus ventas han bajado un 70%. “Todos los comerciantes detallistas nos hemos visto afectados, porque la verdad es que nos ha provocado una incertidumbre absoluta no poder abrir nuestros negocios. Esto nos



ha llevado a tener ventas bastante bajas, lo que no ha permitido darle vida al comercio, ni a la ciudad, ha sido una carga enorme, tanto en lo material como en lo emocional, lo que nos afecta mucho”. Agregó que “da mucha pena ver a Concepción, ciudad linda e importante, uno tiene muchas ganas de salir adelante, pero con esta pandemia se hace difícil. Ya hay más de 490 locales cerrados, de esos, la mitad quebró y la otra mitad está trabajando de manera informal. Yo tenía 4 locales comerciales y ahora estoy solo con uno, tenía 7 personas a mi cargo y ahora solamente estamos las dos con mi hermana manejando el negocio, porque no da para pagar personal ni nada”.

Carmen comentó que mucha gente ha debido cerrar porque no tenían cómo pagar los arriendos. Añadió que “otro tema que nos ha afectado mucho es el comercio ilegal. Esto es un cáncer que nunca va a acabar, eso fue lo primero que nos mató a los comerciantes y hasta el día de hoy luchamos, porque se ha tomado todas las calles de todas las ciudades, esta fue la primera pandemia que nos llegó. Para Navidad fue atroz, esto era tierra de nadie, venían de

otras comunas a vender para acá. A mí me ha afectado personalmente, ya que este es un negocio familiar y se instalaban afuera. Con esta segunda pandemia tocamos fondo casi todos. Hemos tenido apoyo de la Municipalidad de Concepción con un subsidio, el apoyo del gobierno no ha servido mucho, porque te ofrecen muchos anuncios de Sercotec y de Fogape, pero en definitiva no todo el mundo puede postular a los créditos ni a los subsidios, porque hay requisitos que cumplir y casi la mayoría de los comerciantes tienen deudas tributarias y previsionales que les impiden postular”.

A juicio de Carmen, “nadie tiene espaldas para soportar un año sin poder vender, con personal a cargo, además. En el centro de Concepción, al interior de las galerías hay muchos locales cerrados y la mayoría están siendo atendidos por sus propios dueños, casi el 90%, ya que no hay para pagar sueldo a los trabajadores. Ahora estamos viviendo el día a día no más”.

Región de Los Lagos, Osorno - Restaurante Wufehr

Luis Rigo Rhigi, propietario del Restaurante Wufehr hace 21 años, comentó que han bajado sus ventas en un 90%. “Partiendo en orden cronológico, el primer problema que tuvimos fue el corte masivo de agua, responsabilidad de ESSAL, el año 2019. Esto generó un problema que se agrandó con el estallido social y en el centro de Osorno tuvo duras consecuencias. Estuvimos sin recorrido policial y esto generó inseguridad para las personas que venían al centro de la ciudad, afectando directamente a los locales comerciales que trabajaban de noche.

Eso perjudicó a todos los locales comerciales, en aquel momento buscamos canales de solución, pero fue difícil llegar a eso. Luego, marzo vino a colocar una lápida al comercio y no solo en Osorno, sino en todo el país. La justificación de pérdida es gigante, esto no solo perjudica al propietario sino también al empleado”, aseguró.

Hoy, según expresó, el toque de queda está causando estragos. “Los clientes buscan consumir en un local del centro después de las 20 horas y el toque de queda cierra por completo cualquier posibilidad u opción para la clientela. El tema es difícil sobre todo para un local de este tipo porque nuestra ventaja es la sociabilización, es decir, ofrecer un espacio para que los clientes puedan llegar y sentarse, compartir con amistades y familiares. En torno a esto, incluimos el delivery y nuevos platos en la carta, sin embargo, no ha dejado de ser una situación cuesta arriba”, sentenció. ↴





Únete a Comunidad C

El Mall Virtual más grande de Chile

**Vende, sé parte de nuestra comunidad
y capacítate en solo tres pasos:**

- 1. Crea tu tienda virtual**
- 2. Sube tus productos o servicios**
- 3. Participa de charlas, capacitaciones,
talleres y networking**

Inscribe tu emprendimiento o empresa en www.comunidadc.cl

ACHS

Termómetro de la Salud Mental ACHS-UC:

Mejora la salud mental: personas sin síntomas aumentan desde 65% en junio a 74% en diciembre, liderado por recuperación en trabajadores ocupados

De acuerdo con la segunda versión del estudio de la Asociación Chilena de Seguridad y la Universidad Católica, el 44% de los desocupados presenta problemas de salud mental, cifra que duplica la prevalencia en quienes tienen un empleo.

La crisis desatada por el COVID-19 no sólo ha afectado económicamente a los chilenos, sino que también agregó un nuevo factor de preocupación en la ya delicada situación de bienestar de la población, como son los problemas relacionados a la salud mental. En este contexto, la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) y el Centro UC de Encuestas y Estudios Longitudinales de la Universidad Católica, realizaron la segunda versión del “Termómetro de la Salud Mental en Chile ACHS-UC”, que indicó —entre sus múltiples conclusiones— que un 26,7% de los encuestados exhibieron síntomas asociados a una probable presencia o sospecha de este tipo de problemas, cifra 8 puntos porcentuales inferior a la arrojada por la primera versión del estudio realizada en julio durante el punto más álgido de la crisis sanitaria,

cuando gran parte del país estaba en cuarentena y estrictas medidas de confinamiento.

David Bravo, Director del Centro UC de Encuestas y Estudios Longitudinales de la Universidad Católica; Gabriel Fernández, Gerente de Asuntos Corporativos de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS); Antonia Errázuriz, profesora del departamento de Psiquiatría de la Universidad Católica, y Daniela Campos, Jefa de Riesgos Psicosociales de la ACHS, dieron a conocer los resultados de la investigación, que se hizo mediante entrevistas telefónicas a una muestra representativa de aproximadamente 1.400 personas -entre 21 y 68 años- durante la última semana de noviembre y la primera de diciembre de 2020.



Gabriel Fernández, gerente de Asuntos Corporativos de la ACHS, afirmó que “el tema de salud mental es un desafío país creciente y los problemas asociados pueden impactar sustancialmente tanto en la calidad de vida como en la productividad y competitividad de Chile. Por lo mismo, como organización nos propusimos la tarea de conocer la realidad de la salud mental de los chilenos, incluyendo aristas no laborales, siendo esta encuesta un ejemplo concreto de ello, donde su segunda versión nos permite contar con una comprensión más acabada, basada en la evidencia, que esperamos ayude a aunar esfuerzos con otros actores del sistema de salud, analizar mejoras a las políticas públicas y proponer formas en que el mundo empresarial pueda contribuir a esta problemática social”.

De acuerdo con la información entregada por los encuestados, las tasas de problemas de salud mental cayeron en casi todos los grupos respecto de la medición de julio de 2020, destacando que las personas que declaran su estado civil como separado presentan cerca de 17 puntos adicionales de prevalencia de problemas de salud mental que las personas casadas/convivientes.

En cuanto al estado anímico de los encuestados, un 41,9% de las personas entre 21 y 68 años evalúan que su estado de ánimo actual es peor o mucho peor en comparación con la situación anterior a la pandemia del coronavirus, siendo esta cifra casi 8 puntos porcentuales inferior a la registrada en julio de 2020.

La prevalencia de problemas de salud mental, cae en todas las regiones de Chile, siendo la Región Metropolitana la que presenta la mayor disminución (desde 39,6% a 28,4%, 11,2 puntos porcentuales). Con esta caída, la RM es desplazada por la zona norte que cae sólo 1,7 puntos desde 32,3% a 30,6%, transformándose esta última en la de mayor prevalencia del país. La zona Sur, cae desde 29,1% a 21,6% y al igual que en julio de 2020, sigue siendo la de menor prevalencia.

Cabe destacar que la presencia de problemas de salud mental y factores asociados es muy superior (más de 15 puntos porcentuales) en aquellas personas que tienen un consumo de alcohol que puede ser catalogado de alto riesgo en relación con el resto; y los problemas de salud mental son significativamente mayores en quienes no realizaron ejercicio físico alguno durante la semana anterior a realizada la encuesta (33% en sedentarios vs 24% en no sedentarios).

David Bravo, director del Centro UC de Encuestas y Estudios Longitudinales, afirmó que “más allá del mejoramiento que se observa en esta encuesta en los problemas de salud mental respecto de lo observado en el mes de julio, se encuentra que factores como el endeudamiento, el bajo nivel de escolaridad, la falta de empleo, la caída en los ingresos del hogar y los antecedentes de mala salud, se asocian transversalmente a las distintas medidas de salud mental utilizadas en el estudio”.

EL TRABAJO, UN FACTOR “DE ALIVIO”

Uno de los elementos que se correlacionan en mayor medida con salud mental es la situación laboral y económica de cada persona. La prevalencia de síntomas asociados a sospecha o presencia de problemas de salud mental, fue 44,3% entre los desocupados, cifra que duplica el 22,7% de prevalencia entre los ocupados. Un 34,2% de las personas que no trabajan, que son inactivas, presentó síntomas asociados a problemas de salud mental.

Del mismo modo, los problemas de salud mental son superiores (casi 23 puntos) en aquellos hogares que reportan una caída en sus ingresos respecto del año anterior. Se aprecia que la prevalencia de problemas de salud mental es 54,7% entre quienes tienen una situación de deuda complicada en el hogar, cifra similar a la observada en junio y más de 4 veces superior a la de quienes no tienen problemas de deuda.



Los resultados de la encuesta arrojaron que el 37,9% está con algún grado de depresión, y que las mujeres tienen 19 puntos adicionales de prevalencia de síntomas depresivos que los hombres. La menor prevalencia se encuentra en el grupo de mayor edad (de 55 a 68 años). Además, la presencia de síntomas depresivos es mayor en el grupo de los que no trabajaron en el mes de noviembre de 2020, es decir, inactivos y especialmente, desocupados.

En cuanto a los niveles de alcoholismo, se encuentra un significativo mayor consumo de alto riesgo asociado a la desocupación (19,1%). Respecto de la situación ocupacional, la presencia o percepción de soledad es mayor entre las personas que están fuera de la fuerza laboral (inactivas, con un 25,2%). Por otra parte, la presencia de insomnio es mayor entre las personas que están desocupadas (33,8%).

Daniela Campos, jefa de Riesgos Psicosociales de la ACHS, afirmó que “en esta segunda versión del Termómetro vemos que en general los

chilenos presentan un alto grado de compromiso con su trabajo, lo que se correlaciona con mejores indicadores de salud mental, consistente con teorías que indican que el trabajo es un factor protector y que ayuda a dar sentido al ser humano”.

Campos agrega que “resueltos en el lugar de trabajo, los temas propios de la salud de origen laboral, -que sin duda deben ser la prioridad de los empleadores-, este estudio nos revela que las empresas pueden generar otros espacios de apoyo para los colaboradores como capacitaciones en materias de finanzas personales, dado que la prevalencia de problemas de salud mental es 5 veces mayor en personas con problemas financieros; generar convenios para que trabajadores puedan acceder a intervención psicológica o psiquiátrica; o también buscar iniciativas para evitar el sedentarismo, pues está altamente correlacionado con problemas de salud mental”.

DATOS SOBRE EL ESTUDIO

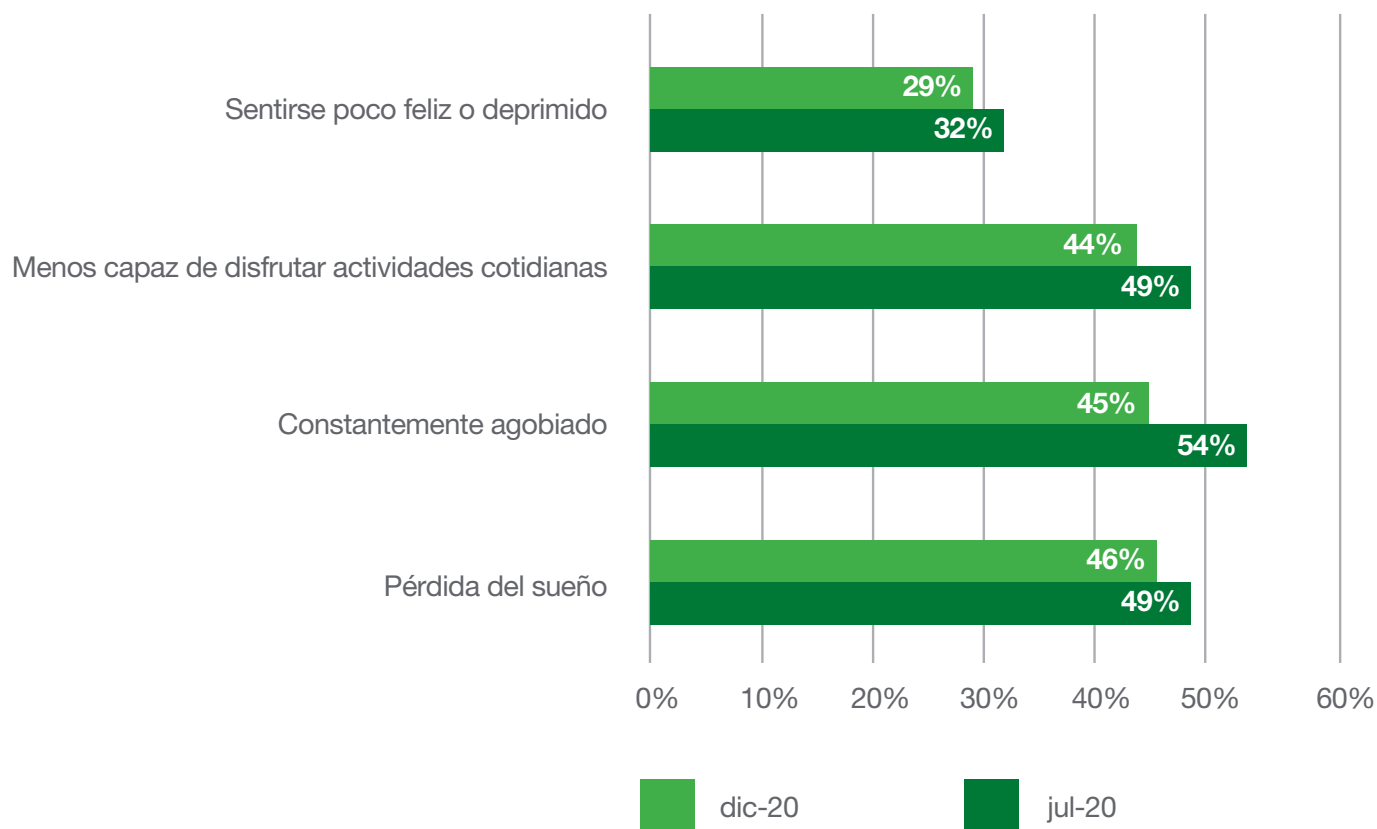
El “Termómetro de la Salud Mental en Chile ACHS-UC” es un estudio longitudinal, con una muestra aleatoria de 1.400 individuos, representativa de la población nacional urbana entre los 21 y los 68 años, seleccionada a partir de una muestra representativa de hogares; se llevó adelante a través de entrevistas telefónicas.

Sus principales indicadores en el ámbito de la salud mental están contruidos a partir de metodologías internacionalmente validadas (síntoma-tología GHQ-12; depresión PHQ-9; exposición a riesgos CoPsoQ; engagement UWES-3; consumo de alcohol AUDIT-C; insomnio ISI; soledad-escala UCLA-; y actividad física-escala UCL).

El carácter público de los resultados del estudio sumado a los nuevos levantamientos de información que se realizarán en marzo y junio de 2021, permitirá evaluar los efectos de la pandemia en la salud mental de los chilenos, además de ser un aporte para el diseño de políticas públicas en esta materia en el futuro.

SINTOMATOLOGÍA DE SALUD MENTAL

COMPARACIÓN JULIO - DICIEMBRE



- Escala Especial depresión PHQ: 38% sospecha depresión de algún grado
- Escala insomnio ISI: 47% en total tiene problemas de sueño

4 AÑOS **ASESORANDO** A LAS PYMES

Te invitamos a visitar **mipymecumple.cl** donde podrás encontrar las principales novedades legales en **materias de derecho de la empresa, tributario y laboral**, en un lenguaje claro y con toda la información sobre las medidas que se han adoptado para **apoyar a las empresas durante la pandemia.**



MI PYME CUMPLE
Centro de apoyo y
promoción a la
formalización

www.mipymecumple.cl



22 365 4000

www.cnc.cl

Merced 230,
Santiago | Chile