

ENLACES

A portrait of Ricardo Mewes, a middle-aged man with grey hair, wearing a dark suit, white shirt, and dark tie. He is smiling and has his hands clasped in front of him. The background is a solid blue color.

Ricardo Mewes, presidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile:

**“EL DESAFÍO MÁS IMPORTANTE
DEL GREMIO ES TRABAJAR UNIDOS
PARA LOGRAR
SACAR ADELANTE EL SECTOR”**

MERCADO GLOBAL

UNA MIRADA DIGITAL A
LA ECONOMÍA MUNDIAL.
DISPONIBLE CADA LUNES
EN INSTAGRAM TV,
FACEBOOK Y YOUTUBE
DE TELE13 RADIO.

**CONDUCIDO POR
PAULA COMANDARI**





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

TRANSFORMACIÓN DIGITAL:
UNA OPORTUNIDAD
PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO DE CHILE
Eleonora Rabinovich, Gerente Senior de Asuntos
Gubernamentales y Políticas Públicas de Google
para el Cono Sur

5

COLUMNA DE OPINIÓN

PROBLEMAS DE SALUD MENTAL EN CHILE:
EL ROL DE LAS EMPRESAS EN LA BÚSQUEDA
DE SOLUCIONES
Daniela Campos, Jefa de Riesgos Psicosociales
de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)

6

EN EL DEBATE

**EN LA ASAMBLEA ANUAL DE SOCIOS,
RICARDO MEWES FUE ELEGIDO COMO
PRESIDENTE DE LA CÁMARA NACIONAL DE
COMERCIO POR LOS PRÓXIMOS DOS AÑOS**

7

EN EL DEBATE ENTREVISTA A RICARDO MEWES

“EL DESAFÍO MÁS IMPORTANTE DEL GREMIO
ES TRABAJAR UNIDOS PARA LOGRAR
SACAR ADELANTE EL SECTOR”

19

EN EL DEBATE

DERECHOS DEL CONSUMIDOR
Y LA NUEVA CONSTITUCIÓN:
LOS DESAFÍOS PARA CAUTELAR LOS DERECHOS
DE LOS CONSUMIDORES Y RESGUARDAR
LA LIBRE COMPETENCIA

23

MUJERES DEL GREMIO ENTREVISTAS A

SARA SMOK, VICEPRESIDENTA DE LA CNC
MARÍA IGNACIA RODRÍGUEZ, SECRETARIA
GENERAL DE LA CNC
CYNTHIA PERISIC, DIRECTORA CNC

29

NUEVOS SOCIOS

SAMSUNG
MASTERCARD
DECATHLON
CORPORACIÓN DEL LIBRO Y LA LECTURA
ÓPTICAS DE CHILE

35

PUBLIRREPORTAJE ENTEL EMPRESAS

TELETRABAJO:
MOVILIDAD Y FLEXIBILIDAD
EN UNA SOLA SOLUCIÓN

48

PUBLIRREPORTAJE ACHS

TERCERA VERSIÓN DEL TERMÓMETRO DE
SALUD MENTAL EN CHILE ACHS-UC:
SALUD MENTAL DE LOS CHILENOS EMPEORA
EN ABRIL TRAS IMPLEMENTACIÓN DE
CUARENTENAS: SÍNTOMAS DE DEPRESIÓN
LLEGAN A 46,7%

51

¿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®



Eleonora Rabinovich,
Gerente Senior
de Asuntos Gubernamentales
y Políticas Públicas de Google
para el Cono Sur

TRANSFORMACIÓN DIGITAL: UNA OPORTUNIDAD PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO DE CHILE

Durante las últimas dos décadas, las tecnologías digitales han desatado una transformación de una escala nunca antes vista, creando oportunidades de desarrollo en todo el mundo. Hoy atravesamos un momento único, con desafíos que hacen aún más necesario plantearnos cómo acelerar la transformación digital para impulsar una reactivación económica sostenible. Esto es especialmente importante para los países con economías en vías de desarrollo.

Chile viene mostrando avances muy importantes, por ejemplo en materia de conectividad. Por supuesto, todavía quedan desafíos para aprovechar todo el potencial que las tecnologías digitales ofrecen.

Desde Google, como una empresa que tiene presencia hace 10 años en el país, que ha realizado inversiones en infraestructura y apostado al desarrollo del ecosistema digital local, queremos ser parte de esta conversación. Con ese objetivo, lanzamos a finales del año pasado nuestro reporte *Digital Sprinters* (Velocistas Digitales). En dicho documento, hemos identificado una serie de iniciativas y políticas públicas que, de acuerdo a nuestra experiencia, pueden potenciar el aporte de la digitalización a la economía en los mercados emergentes. Estas políticas están estructuradas en cuatro grandes pilares.

En primer lugar, el capital físico, que abarca medidas tendientes a desarrollar la conectividad e infraestructura digital. Si bien el acceso a Internet es una condición necesaria para el desarrollo de la economía digital, por sí solo no basta. Es necesario trabajar sobre el segundo pilar, el capital humano, incrementando las habilidades digitales de la población y atacando barreras que impiden el total desarrollo de las personas, como la discriminación. En tercer lugar está la adopción de nuevas tecnologías, como el aprovechamiento de recursos como la inteligencia artificial y el almacenamiento. Finalmente, tenemos la competitividad, en donde se busca consolidar mercados abiertos que permitan la llegada de nuevos actores.

Los desafíos son enormes, pero también lo es la oportunidad: de acuerdo a un reporte encargado por Google a AlphaBeta para medir el impacto de la transformación digital en los mercados emergentes, de adoptarse medidas para profundizar la digitalización, Chile podría obtener un impacto económico anual de hasta 96.000 millones de dólares en el año 2030, principalmente en sectores económicos como los recursos naturales, la infraestructura y la agricultura.

Las recomendaciones de *Digital Sprinters* reflejan sólo una perspectiva sobre las políticas públicas conducentes a una transformación digital más profunda. Esperamos poder contribuir con ellas a promover conversaciones sobre desarrollo digital entre todos los actores involucrados, ya que llevar adelante estas políticas requiere del liderazgo del sector público, pero también de la colaboración y participación activa del sector privado y toda la comunidad. Estamos frente a una oportunidad de potenciar el desarrollo de Chile que sólo podremos aprovechar si trabajamos en conjunto. 



Daniela Campos,
Jefa de Riesgos Psicosociales
de la Asociación Chilena
de Seguridad (ACHS)

PROBLEMAS DE SALUD MENTAL EN CHILE: EL ROL DE LAS EMPRESAS EN LA BÚSQUEDA DE SOLUCIONES

En el transcurso de la pandemia, hemos sido testigos de cómo diversas problemáticas que aquejan a la sociedad se han potenciado e incluso agravado producto de la delicada situación que estamos viviendo. Por ejemplo, la salud mental de las personas se ha posicionado como un punto cada vez más relevante, incluso con un reciente anuncio de la publicación de una ley que busca hacerse cargo de este tema.

Desde la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), en conjunto con el Centro de Encuestas y Estudios Longitudinales de la Universidad Católica, hemos desarrollado el “Termómetro de la Salud Mental en Chile ACHS-UC”, que en su tercera medición publicada ha generado información de calidad para que tanto los actores públicos como privados puedan abordar esta problemática país.

Los resultados de la última versión realizada en abril, cuando gran parte de Chile estaba en cuarentena, no están lejos de lo que hemos presenciado en último tiempo: Un 32,8% de las personas exhibieron síntomas asociados a problemas de salud mental, lo que representa un aumento significativo

de 6,1 puntos porcentuales respecto del 26,7% observado en noviembre de 2020, cuando las medidas de confinamiento iban en retirada.

Las razones de este aumento evidencian cómo las prolongadas cuarentenas, la soledad y otros factores como la pérdida de ingresos, el miedo, la ansiedad, el estrés, el insomnio y/o la depresión, han repercutido enormemente en la salud mental de las personas. También ha quedado plasmada la significativa brecha de género que existe en la materia. El aumento de la prevalencia de problemas de salud mental fue mayor en mujeres (37,4% de vs 30,1% en noviembre) que en hombres (28% de vs 23,3% en noviembre). Asimismo, en hogares que reportan una caída en sus ingresos crece de 37,5%, en noviembre de 2020, a 40,1% en abril pasado, reflejando una brecha de 14 puntos porcentuales respecto de los hogares que no presentan caídas en sus ingresos.

Por otra parte, y tal vez uno de los resultados más llamativos, es que se revirtió el impacto del teletrabajo, aunque ello es consistente con el inicio de las cuarentenas: En noviembre de 2020 las personas con teletrabajo exhibieron un 27% de prevalencia en comparación a un 20% de los sin teletrabajo, mientras que en abril las personas sin teletrabajo suben a 31,6% y las con teletrabajo caen a 25,9%.

Sabemos que el mundo laboral está cambiando. Ya desde antes de la pandemia, pero de manera acelerada a causa de esta, hemos visto cómo se transforman los trabajos: el surgimiento del trabajo remoto, la telemedicina, la educación a distancia, las reuniones de trabajo virtuales son sólo los primeros ejemplos.

Estos cambios no son neutros para el ser humano y ya están teniendo efectos significativos que, la mayoría de las veces, trascenderán lo meramente laboral.

Si bien en el ámbito laboral existe una normativa sobre la responsabilidad de los empleadores en la prevención de riesgos psicosociales, creemos que, abordado ese ámbito, existen espacios fuera del marco del trabajo en que las empresas pueden aportar para proteger la salud mental de sus colaboradores. Algunos ejemplos que se pueden materializar son: Asesorías financieras para ayudar a ordenar las finanzas; flexibilizar o reducir las cargas de trabajo de quienes se encuentran en circunstancias domésticas complejas; financiar o co-financiar atención psicológica o psiquiátrica para los casos que lo requieran; entre otros.

Destacamos los esfuerzos del Gobierno por enfrentar esta problemática anunciando la publicación de una Ley de Protección de Salud Mental. En paralelo, el llamado es a que los empleadores puedan trabajar alineados en esta materia de manera preventiva, buscando aunar esfuerzos que permitan garantizar un mejor bienestar de todas las chilenas y chilenos, y dar respuesta efectiva a este creciente problema. ◀



EN LA ASAMBLEA ANUAL DE SOCIOS, RICARDO MEWES FUE ELEGIDO COMOPRESIDENTE DE LA CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO POR LOS PRÓXIMOS DOS AÑOS

➤ En la instancia, que se llevó a cabo de manera telemática se eligió a la nueva directiva que dirigirá los destinos del gremio durante el período 2021-2023, en que, además de continuar trabajando en pro de la reactivación del rubro, deberá asumir la representación de los intereses de los socios durante la discusión constitucional.

➤ Junto al nuevo presidente, Ricardo Mewes, asumió como la primera vicepresidenta en la historia del gremio, la consejera Sara Smok y como director tesoro, el consejero Tomás Sahli.



**“ Para reactivar
nuestra economía volvemos
a afirmar que el comercio es
el motor de la productividad
nacional y principal
empleador y esperamos que las
autoridades estén a la altura
del desafío, porque nosotros,
los privados, lo estamos y lo
estaremos siempre.”**

Carlos Stange, ex presidente (S)

En un momento especialmente relevante para el país cuando recientemente se habían elegido a quienes redactarán la nueva Carta Fundamental y cuando el sector estaba comenzando a volver a abrir sus puertas después de largos períodos de cuarentena, se realizó la elección de quienes dirigirán los destinos de uno de los gremios más importantes del país, principal empleador de jóvenes, mujeres y adultos mayores.

Dada la contingencia que está atravesando Chile debido a la crisis sanitaria-económica producto del Covid-19 y que ha causado graves efectos en el sector, la Asamblea Anual de Socios 2021 se efectuó de manera remota, siendo la primera que contó con elecciones de manera digital vía EVoing. Otra novedad de esta Asamblea es que con la finalidad de propiciar mayor democracia interna y contribuir a la transparencia del proceso, se contó con la posibilidad de que quienes postulaban a ocupar cargos en la directiva, presentarán sus propuestas en un debate abierto previo a la elección.

En esta oportunidad, además de presidente, vicepresidente y tesorero, se eligieron 12 consejeros de libre elección y 4 de socios empresa, 5 directores de libre elección y uno de la zona norte y otro de la sur. Como director zona norte fue elegido, Daniel Llorente, presidente de Corporación para el Desarrollo de la Región de Atacama-CORPROA; por la zona sur, Carlos Stange, ex vicepresidente del gremio y como directores fueron elegidos Carlos Dumay, presidente de la Cámara Nacional de Comercio Automotriz (Cavem); Alejandro Lama, presidente de la Cámara de Comercio, Industrias, Turismo y Servicios de Chillan Ñuble; Cynthia Perisic, gerente general de la Asociación Logística de Chile (ALOG); Walter Aránguiz, consejero de libre elección de la Cámara de Comercio de Los Ángeles y Kenneth Werner, representante de la Cámara Aduanera.

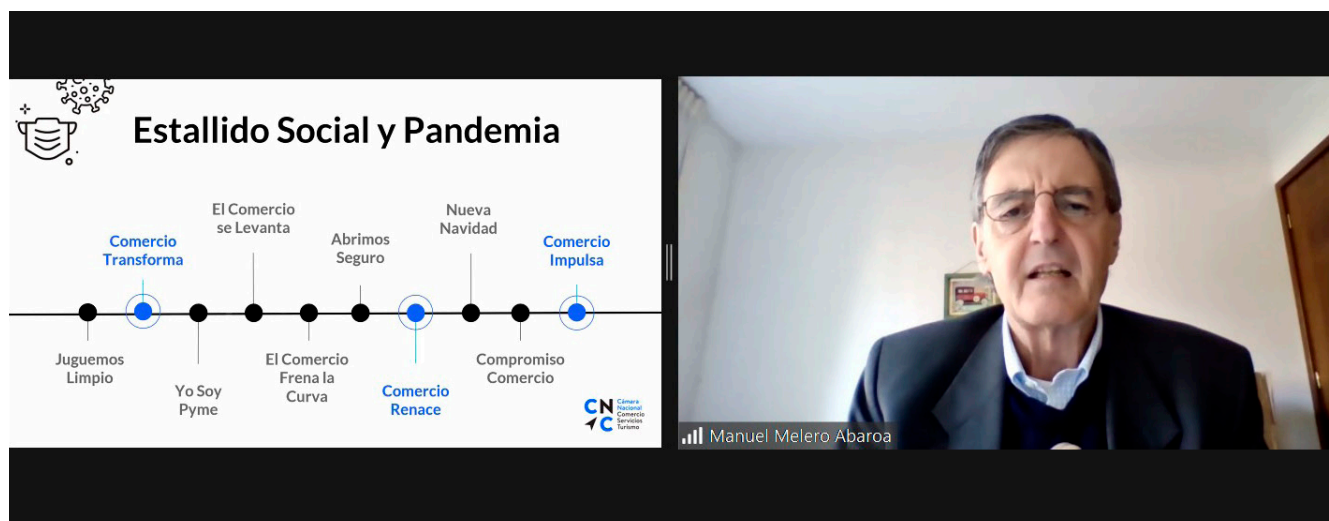
Durante su discurso, el presidente saliente, Carlos Stange, destacó la necesidad del sector de volver a trabajar y superar el contexto sanitario y sus restricciones agregando que “insistiremos hasta la saciedad en que es imperativo terminar con el comercio ilegal que inunda las calles de todas nuestras ciudades y abunda en las redes sociales. Asimismo, continuaremos exigiendo mayor seguridad, sobre todo ahora que constatamos que uno de cada dos comercios es víctima de delitos cada vez más violentos”. Stange agregó que el combate al comercio ilícito y la seguridad han sido el pilar fundamental del trabajo de este gremio. “Sabemos que los desafíos que tendremos como país serán enormes. Para reactivar nuestra economía volvemos a afirmar que el comercio es el motor de la productividad nacional y principal empleador y esperamos que las autoridades estén a la altura del desafío, porque nosotros, los privados, lo estamos y lo estaremos siempre. Sólo necesitamos que nos dejen volver a trabajar para generar bienestar y dar empleo”, afirmó.

En su intervención, el ministro de Economía, Lucas Palacios, manifestó su compromiso de continuar trabajando con la finalidad de reactivar al sector. “Estamos ad portas de comenzar una reapertura más amplia, porque se está avanzando muy fuerte en el proceso de vacunación”. También se refirió



“Estamos ad portas de comenzar una reapertura más amplia, porque se está avanzando muy fuerte en el proceso de vacunación.”

Lucas Palacios, ministro de Economía



“Tengo plena confianza en que a futuro nuestra CNC seguirá siendo un factor relevante de cara a la construcción de un mejor sistema empresarial”.

Manuel Melero, ex presidente del gremio

al recientemente creado pase de movilidad, señalando que “nos costó bastante echarlo a andar, pero finalmente el Ministerio de Salud acogió la iniciativa y este nos permitirá dinamizar el comercio”. La autoridad señaló que se implementará el plan de ayuda a las pymes anunciado por el Presidente, con un conjunto de medidas para la reactivación. Además, Palacios se manifestó optimista respecto del futuro, “pienso que vamos a superar la pandemia, hemos avanzado y tenemos medidas de reactivación que son potentes. Hemos visto durante este año señales positivas en materias de inversión y esto implica la creación de nuevos puestos de trabajo”. Finalmente, la autoridad hizo un llamado a seguir trabajando en conjunto, ya que “el país lo construimos entre todos”.

Durante la cuenta de los cuatro años de su gestión, el ex presidente del gremio, Manuel Melero afirmó creer firmemente en el rol protagónico que deberá ejercer la CNC liderando la recuperación. “Para muchas empresas, la pandemia significó una oportunidad que supieron aprovechar muy bien. Pero es una historia muy diferente la de aquellos que no fueron capaces de adaptarse a la velocidad requerida o no tuvieron la capacidad financiera suficiente para resistir. Es aquí donde nuestra Cámara debe actuar con decisión”. Y agregó que “tengo plena confianza en que a futuro nuestra CNC seguirá siendo un factor relevante de cara a la construcción de un mejor sistema empresarial”. Junto con ello, el dirigente gremial realizó un llamado a continuar trabajando en liderazgos más representativos, inclusivos y dialogantes.

Mientras que, al finalizar la Asamblea, el nuevo presidente de la CNC, Ricardo Mewes realizó un llamado a la unidad y a trabajar en conjunto, agregando que “tenemos que ser incluyentes y convocar a todos a trabajar, ya que se avecinan momentos duros y complejos y se necesita de cada uno de ustedes”. Agregó que “es un hito tener una vicepresidenta, el llamado es a que los gremios nos preocupemos de incorporar a las mujeres. Es relevante el paso que estamos dando hoy”. Aprovechó también de agradecer a Tomas Sahli, “hombre joven dedicado al turismo y que nos aportará con su mirada en las finanzas de la CNC”. ↴

¿Conoces los pasos para formalizar tu empresa?

Recientemente, se ha establecido que el Bono Pyme y otros beneficios económicos para las empresas tienen como requisito que estas se encuentren formalizadas, esto es, que al menos cuenten con inicio de actividades ante el SII.

Este es un **proceso gratuito** y que se puede desarrollar en línea, pero es vital contar con la asesoría de un abogado para que conozcas los requisitos y consecuencias.

La Clínica Jurídica de la UC, en alianza con el **Centro Mi Pyme Cumple**, te ofrecen asesoría jurídica gratuita para que resuelvas estos y otros temas legales de tu empresa.

¡Formalízate!

**¡Inscríbete en
nuestra página web!**

mipymecumple.cl



MI PYME CUMPLE
Centro de apoyo y
promoción a la
formalización



FACULTAD DE DERECHO
PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE CHILE



Comité Ejecutivo



SARA SMOK ÚBEDA, vicepresidenta

- Ingeniero Comercial, Universidad de Chile con formación específica en materias de negociación, gestión de personas, consultoría y gobierno corporativo.
- Presidenta de Caja de Compensación La Araucana desde 2019 y Directora desde 2016.
- Directora de la Cámara Nacional de Comercio (CNC) 2019 - 2021. Consejera desde el año 2015.
- Gerente General de ManpowerGroup Chile entre los años 2006 y 2020.
- Socia de EY, en el área de BPO 1998 -2005. Directora de Finanzas 1996-1998.
- Presidenta de la Asociación de Empresas de Recursos Humanos, AGEST entre 2019 y 2021 y 2015-2017. Directora desde 2007.
- Consejera del Consejo de Sociedad Civil de la Dirección del Trabajo, como representante de asociaciones de gremios empresariales. 2016 – 2019.
- Miembro del Grupo de Liderazgo de la Iniciativa de Paridad de Género en Chile (IPG), alianza público - privada impulsada por el Foro Económico Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo (2017 – 2020).
- Socia Fundadora de la Red de Mujeres en Alta Dirección Red MAD, la mayor agrupación de mujeres profesionales en cargos de relevancia, con casi 500 socias.
- Mentora de mujeres ejecutivas y mentora en emprendimiento.
- Distinguida en 2017 y 2018 por la publicación Staffing Industry Analyst como una de las 25 personas más influyentes en la industria de Staffing en América Latina.
- Nominada al premio “Ejecutiva del año 2014” por Revista Capital y Mujeres Empresarias.



TOMÁS SAHLI LECAROS, tesorero

- Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- MBA Anderson School of Management de la UCLA, Los Ángeles, Estados Unidos.
- Gerente General de The Singular Hotels desde 2019.
- Director de INACAP desde el año 2020.
- Consejero Nacional de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo desde el año 2020 y Presidente Mesa de Turismo de la CNC.
- Director CIS AGRO desde marzo 2018.
- Anteriormente se desempeñó como Summer consultant en BAIN & Company, Gerente General en NCH Inversiones, holding especializado en negocios de hotelería y agrícola, analista senior en Finanzas Corporativas en IM Trust (antes Credicorp Capital) y profesor de contabilidad en la Pontificia Universidad Tomás Sahli Católica de Chile.



ALEJANDRO LAMA LAMA,
segundo vicepresidente

- Alejandro Lama Lama, segundo vicepresidente Contador General del Instituto Comercial de Chillán.
- Diplomado de la Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad de Concepción en Gestión de Finanzas y Personal para la Pyme.
- Entre los años 1995 y 1997 fue presidente de la Cámara de Comercio, Industrias, Turismo y Servicios de Chillán.
- Recibió la Medalla al Mérito Gremial de parte de la CNC el año 2001.
- Del 2009 a la fecha es gerente general de la Sociedad Inmobiliaria Cordillera Ltda. y empresario independiente en la distribución para Ñuble y Bio Bio de productos Wetfree.
- Desde 2010 a la fecha es presidente de la Cámara de Comercio, Industrias, Turismo y Servicios de Chillán-Ñuble.
- Director de la Corporación de Adelanto y Desarrollo de Ñuble del 2015 a la fecha.
- Fue Director de la CNC desde 2017 a 2020.
- El año 2020 recibió la Medalla Vicente Méndez, otorgada por la Intendencia del Ñuble, en reconocimiento a su labor gremial.

Nuevo Directorio

Fueron electos como directores para el período **2021-2023**:

1. Ricardos Mewes, Presidente
2. Sara Smok, Vicepresidenta
3. Tomás Sahli, Director Tesorero
4. Alejandro Lama, Segundo Vicepresidente
5. Daniel Llorente, Director Zona Norte
6. Carlos Stange, Director Zona Sur
7. Carlos Dumay, Director
8. Cynthia Perisic, Directora
9. Walter Aránguiz, Director
10. Kenneth Werner, Director
11. Manuel Melero, Past President.

Fueron electos como consejeros de libre elección para el período **2021-2023**:

1. Raúl Canales Cabello: Cámara de Comercio Chile Paraguay A.G
2. Carlos Patricio Zulueta Govoni: Asociación Nacional de Agentes de Aduana A.G. (ANAGENA)
3. Pablo Bauer Jouanne: Cámara Nacional de Servicios Inmobiliarios (ACOP)
4. Jorge MacGinty Gaete: Cámara Aduanera de Chile:
5. Walter Aránguiz Aldea: Cámara de Comercio de Los Ángeles
6. Mauricio Del Canto Gacitúa: Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Temuco A.G.
7. Julio Millar Parra: Cámara de Comercio de Puerto Montt
8. Cesare Coronata: Zunino Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Antofagasta A.G.
9. Juan Benard Mayer: Asociación de Empresas de Alarmas y Seguridad (ACHEA)
10. Juan Manuel Pozo Salinas: Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de la R.M. A.G. (SIDEKO)
11. Cynthia Perisic Ivandic: Asociación Logística de Chile (ALOG)
12. Héctor Canales Cabezas: Cámara de Comercio y Turismo de Coyhaique A.G.

Fueron electos como consejeros representantes socios empresa para el período **2021-2023**:

1. Juan Luis Mingo Salazar: Falabella
2. Marco Antonio Alvarez Mesa: Equifax
3. Sara Smok Ubeda: Caja Compensación La Araucana
4. Tomás Sahli Lecaros: The Singular Hotels

Comercio Impulsa

Durante la Asamblea, el gremio lanzó la campaña “Comercio Impulsa”, la que busca incentivar el crecimiento, el empleo y el cambio hacia una nueva forma de hacer negocios por parte del sector, el que a raíz de la pandemia ha estado expuesto a innumerables desafíos y que ha debido transformarse rápidamente para asegurar su sobrevivencia.

La campaña se basa en cuatro pilares que buscan impulsar los sectores representados por el gremio: económico, laboral, digital y turístico. Sobre el primero, es importante destacar que el sector representa al 12% del PIB, por esa razón, a través de capacitaciones, herramientas y propuestas de reactivación, el gremio se compromete a trabajar sin descanso por levantar a las empresas del sector y volver a ser el motor de la economía.

En cuanto al pilar laboral, considerando que el comercio y el turismo abarcan el 24% de los trabajadores del país, la CNC impulsará políticas de capacitación acordes a esas necesidades y se multiplicarán los esfuerzos para apoyar la formalización de las empresas.

Respecto del impulso digital, la pandemia no solo vino a acelerar un proceso de transformación que ya estaba en marcha, sino que se convirtió en una oportunidad única para el impulso de nuevas maneras de hacer comercio y considerando que el ecommerce ya llegó a representar un 20% de participación durante la

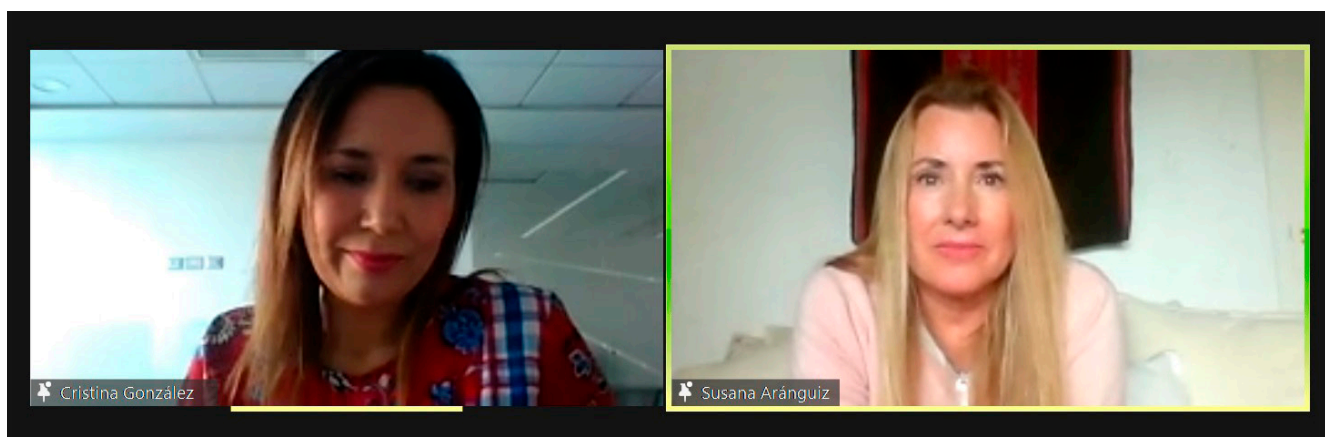
crisis sanitaria, para este desafío, se entregarán propuestas para el debate regulatorio con objeto de generar un ecosistema de innovación.

Finalmente, y respecto del turismo, que ha sido uno de los sectores más afectados por la pandemia, se impulsará su pronta apertura de la mano de las principales tendencias del turismo del futuro, ya que no se puede olvidar que el PIB de Restaurantes y Hoteles cayó 31,2% en 2020 y el primer trimestre de este año marcó una baja de 17,4%.

Este segmento de la Asamblea contó con la participación de cinco emprendedores quienes entregaron sus testimonios acerca de cómo han podido salir adelante a pesar de la pandemia y el estallido social. Historias como las del Japón, restaurante emblemático ubicado a pasos de Plaza Italia, cuyo administrador Guillermo Bertiny contó cómo han salido adelante después del estallido social gracias a sus clientes fieles, ya que solo han podido abrir de manera intermitente debido a las cuarentenas.

Por su parte, Susana Aránguiz, dueña del hotel Wara contó que se fue vivir con su pareja cuando era muy joven, al pueblo de Totoral en la región de Atacama. Vivió en ese lugar por 17 años, creando un estilo de vida sustentable, con autogestión y autoconstrucción. Hoy está pasando por un momento complicado y su público principal, los extranjeros, no han podido visitarlos. Pero han logrado mantener funcio-





nando su restaurante, lo que ha permitido pagar las cuentas.

También se presentó el caso de reinversión de Walter Aranguiz, quien pasó de la hotelería a la venta de artículos para mascotas bajo la marca Mi+Kota en Los Angeles. Partió en un stripcenter, pero afortunadamente durante la pandemia logró crecer y hoy tiene 4 tiendas y 2 buses que se estacionan en las salidas de la ciudad y atienden a un público flotante.

Otro caso emblemático fue el de Whufer, restaurante de dos amigos bomberos que decidieron recoger la tradición de la comida alemana de Osorno. Luis Rigo, uno de los socios, debió cerrar un local, despidió al 80% de su personal y transformaron las sucursales restantes en delivery. La falta de seguridad también los ha afectado, ya que funcionaban en el centro de la ciudad. Luis decidió seguir luchando por recuperar los empleos perdidos y volver a levantar su restaurante.

Finalmente, el último testimonio fue el de la Tienda Rider, de Sebastián Valencia y José Delgadillo, quienes hace más de 18 años que son “riders” en Viña del Mar. La falta de tiendas especializadas en su deporte los llevó, hace 5 años, a formar su propia tienda. Eran referentes en la Quinta Región, pero sufrieron con el estallido social primero, y después con la pandemia. Fortalecieron su marketing digital y gracias al e-commerce han podido vender a todo Chile y en pandemia, han logrado triplicar sus ventas. ↴



Medallas al mérito gremial y premio Portales

También en la instancia, se distinguieron a los socios que, en distintos ámbitos de la acción gremial, han trabajado desinteresadamente por el desarrollo del sector al que representan, promoviendo el fortalecimiento de la empresa privada y del país en su conjunto. Es por eso que la CNC quiso reconocer públicamente este trabajo, a través de la entrega de las “Medallas al Mérito Gremial 2021”, importante reconocimiento que, en esta ocasión recayó en tres destacados dirigentes gremiales.



FELIPE SERRANO SOLAR, presidente de la Cámara Aduanera, empresario logístico con amplia experiencia y trayectoria en el comercio exterior. Ha encabezado diversas comisiones de trabajo en pro del fortalecimiento y crecimiento del comercio exterior. Agente de Aduanas desde hace más de 30 años y dirigente gremial por más de 20, es actualmente presidente de la Cámara Aduanera de Chile y presidente del Centro de Capacitación Camcap. A su vez, Felipe Serrano es vicepresidente de la Multigremial V Región, segundo vicepresidente del Instituto de Investigaciones Históricas José Miguel Carrera, director y Embajador de Fundación Wazu (inclusión laboral técnicos y profesionales

discapacitados) y consejero de la CNC entre otros cargos. Le correspondió liderar proyectos clave para levantar la competitividad del sector turístico, impulsando y fomentando su desarrollo permanentemente, con especial énfasis en la pequeña y mediana empresa regional. También fue presidente de CNC VALIDA (2013-2014).



JUAN ELADIO ANDRADE GÓMEZ, socio de la Cámara de Comercio de Castro, durante sus más de cuarenta años de historia empresarial ha logrado hacerse un nombre en la región, sinónimo de trabajo duro, honradez y vida austera. Hoy las empresas familiares del grupo que él encabeza cuentan con locales comerciales en Castro, Quellón y Puerto Montt además de incursionar con éxito en los sectores industrial, agrícola, financiero e inmobiliario. Juan Andrade ha logrado consolidarse como uno de los empresarios más importantes de Chiloé, trabajando codo a codo con casi 100 colaboradores. En el ámbito gremial, ha sido miembro de la Cámara de Comercio, industrias y Turismo de Castro durante más de cuatro décadas, ocupando el cargo de director por casi 15 años y siendo vicepresidente de ésta durante los últimos 10 años, siempre estimulado por la búsqueda constante de unión con sus pares en el comercio local.



CARLOS STANGE BRAVO, ex vicepresidente CNC, ha sido socio de la Cámara de Comercio, Industria y Turismo A.G. Puerto Montt por más de 14 años, donde ha ejercido diversos roles, tanto de director, como presidente. A su vez, ha sido consejero, director, vicepresidente y presidente de la CNC, liderando proyectos de transformación digital, apoyo a pymes y trabajo colaborativo, como es el exitoso caso de Comunidad C. También ha desempeñado diversos roles en otros gremios y organizaciones sin fines de lucro. En cuanto a su trayectoria laboral de más de treinta años, esta ha estado vinculada a las tecnologías de la información y la computación. Técnico Electrónico con Mención en sistemas Digitales y Microprocesadores, ha desempeñado diversos cargos en STG Servicios, Comercial AEG Olimpia, y a partir de 1991 en su empresa Cass Computación. A su vez, ha desempeñado el cargo de director de la cadena nacional Informática Infolad S.A. y cuenta con diplomados en Marketing Estratégico, en técnicas de Ethical Hacking, en liderazgo y manejo de conflicto.



En cuanto al reconocimiento Diego Portales Palazuelos, galardón que se entrega desde el año 1956 para expresar públicamente el reconocimiento a personas e instituciones que destacan por su aporte a la comunidad, este fue entregado de manera excepcional al ex presidente de la CNC, **MANUEL MELERO ABAROA**, con la finalidad de agradecer la dedicación y compromiso hacia el gremio, en un período especialmente complejo para el país y en particular para el sector, y que permitió, posicionar a la CNC como un actor relevante, con capacidad de incidir en el destino de las políticas públicas del país en beneficio del comercio, los servicios y el turismo. ➤



INGRESA A
WWW.CNC.CL/COMERCIOIMPULSA Y CONOCE
LOS TESTIMONIOS DE LOS PROTAGONISTAS
DEL VERDADERO IMPULSO.

Ricardo Mewes, presidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile:

“EL DESAFÍO MÁS IMPORTANTE DEL GREMIO ES TRABAJAR UNIDOS PARA LOGRAR SACAR ADELANTE EL SECTOR”

➤ Haciendo un llamado a la unidad y a trabajar en conjunto, asumió Ricardo Mewes la presidencia de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo el pasado 28 de mayo, acompañado de Sara Smok, como la primera vicepresidenta de la historia del gremio y de Tomás Sahli como tesorero.

➤ Y es que para el timonel del gremio, los desafíos que actualmente enfrenta el sector son diversos, desde participar en el proceso constituyente, promover la creación de nuevos empleos, continuar con el diálogo social hasta la inclusión de la mujer en el mercado laboral.

Cuáles son los principales desafíos que deberá enfrentar el gremio?

El primero de todos y el más importante es hacer un llamado a los asociados a trabajar todos juntos y unidos para lograr sacar adelante al sector. En estos momentos en que estamos enfrentando una de las crisis más profundas que nos ha tocado vivir, debemos continuar haciendo esfuerzos en pro de la reactivación del sector, ya que en la práctica hemos visto que cuando trabajamos unidos para alcanzar un objetivo común, nos va mejor y podemos lograr ser escuchados por las autoridades.

Nosotros los dividimos en tres grandes ejes: uno a nivel país, otro que es sectorial y otro a nivel gremial o de los socios. A nivel país tene-

mos un desafío súper grande, que es la elaboración de una nueva Constitución. Nos interesa mucho dialogar con los constituyentes para darles a conocer cuáles son los objetivos de nuestro sector, qué es lo que pensamos y hacerles entrega de los documentos que hemos elaborado.

Por otro lado, y en este mismo eje, estamos muy preocupados por la pérdida de puestos de trabajo y nos interesa promover que se generen nuevas plazas laborales. Tenemos que recuperar el trabajo, volver a abrir el comercio, a dar servicios de turismo y es ese el foco que hemos puesto en este primer mes de gobierno y creemos que nos va a ocupar una buena parte de los próximos dos años.



Otro eje importante desde el punto de vista país, tiene que ver con la vinculación con los trabajadores, de tal forma que, como lo hemos hecho a través de la historia del gremio, podamos tener una conversación muy franca y directa, para que de esa manera recojamos sus inquietudes y sus visiones y construir un diálogo fecundo con todo el mundo del trabajo. Y, por supuesto, considerando siempre el apoyo a la inclusión de la mujer, que es un tema que me ha preocupado siempre.

Pero, el trabajo no solo nos preocupa por el ambiente adverso debido a la pandemia, sino que también por los cambios transformadores que estamos viviendo desde el punto de vista de las tecnologías y de cómo vamos dándole oportunidades a los trabajadores para que se vayan adaptando a los nuevos desafíos que vienen. Tenemos que ser capaces de capacitar a nuestros mismos asociados para que no se queden atrás en el desarrollo tecnológico. Hemos visto que ha costado bastante, tanto desde el punto de vista de las competencias para abordar este tema, como también por el alcance y penetración de los sistemas de internet, por eso tenemos que ser capaces de llegar hasta la última persona con los mecanismos que le permitan estar arriba de esta nueva forma de hacer negocios.

Además, a raíz de la transformación digital y producto de la pandemia, hemos evidenciado que las más perjudicadas han sido las mujeres, en cuanto a la pérdida de empleo y entendiendo que nuestro sector es el mayor empleador de mujeres a nivel nacional, esta temática se ha convertido en

un nuevo desafío. Debemos estar atentos para apoyar a nuestros asociados a entrar en un proceso de transformación digital y lo haremos a través de la comisión digital de la CNC.

Otro punto relevante, y que ha sido una preocupación histórica para nosotros, es el combate a la delincuencia y la informalidad. Hemos visto que hoy se ha incrementado muchísimo y además, a la informalidad física, se le suma la digital, donde hemos visto un incremento de más de 1.700 millones de dólares en el comercio informal en línea. Por lo tanto, tenemos que, en conjunto con la autoridad, avanzar muy rápido en la formalización de estas actividades, porque es la manera en que podemos proteger a las personas y al empleo formal, que conlleva a la seguridad social que también se ha visto mermada en este último tiempo.

A nivel gremial, nos hemos propuesto desarrollar fuertemente los polos regionales de tal forma de contribuir al proceso de descentralización del país, marcado por la elección de gobernadores. Creemos que hay una vinculación directa entre las autoridades y los gremios regionales para ir avanzando y estudiando qué está pasando en cada región, de acuerdo a sus propias realidades y que no todo vaya dirigido desde la zona central. De esa forma podemos ir contribuyendo al aumento de la representatividad gremial. También, desde el punto de vista de las regiones, queremos incentivar que más gremios se incorporen a la CNC.

También nos interesa mucho trabajar en herramientas concretas con los gremios locales para abordar las temáticas de interés de cada sector para focalizar los esfuerzos. Todo esto está vinculado con las buenas prácticas y ojalá pudiéramos tener definitivamente un código de ética como parte integral de nuestro quehacer. Estos temas los conversamos con los gremios durante este proceso electoral y nuestras propuestas fueron acogidas y, como consecuencia de ello, fuimos elegidos para liderar la CNC los próximos dos años.

¿Cuál cree que ha sido el rol de los gremios en esta crisis?

Ha sido relevante y hemos logrado ir uniendo las problemáticas de los diversos gremios. Por ejemplo, hoy estamos conversando en una mesa con los principales representantes del turismo del país, como Fedetur, Achiga, los hoteleros, cosa que no habíamos visto anteriormente y eso hoy día está dando frutos para plantear alternativas de solución de la mano de las medidas sanitarias.

También, a nivel regional hemos visto que varios gremios han ido planteando a sus respectivas autoridades los problemas de la región, por lo tanto, me parece que el desafío que tenemos por delante es relevante. En general, los gremios empresariales han bajado en su ponderación de reconocimiento ciudadano y tenemos que, a través de estos mecanismos de unión y de trabajo en conjunto, ir mejorando ese concepto que la ciudadanía tiene de nosotros porque entendemos que, desde los gremios, la sociedad civil puede también ir participando en la generación de políticas públicas.

¿Cuál cree que es el papel que ha jugado la CNC en esta crisis sanitaria económica y qué rol debería seguir teniendo?

Ha tenido una participación muy importante en el análisis, generación de ideas y propuestas a las autoridades para lograr que el sector sea escuchado, por una parte, y al mismo tiempo, que se vayan implementando medidas tendientes a salir de la crisis sanitaria. Y así es como se elaboraron protocolos en conjunto con los asociados y las autoridades para poder abrir que han permitido tener claridad, particularmente a las personas, de cómo tienen que acercarse al comercio. En ese sentido creo que la CNC ha tenido un rol relevante en todo este periodo, que ha sido durísimo en el último año y medio, que parte además con el estallido social del 2019.

Creo que en ese sentido el gremio ha tenido un tremendo rol y claramente hay que ver la forma de ir avanzando en la recuperación económica del sector. Debemos empezar a trabajar de la mano de las autoridades en procesos de apertura seguros, dependiendo de lo que pasa en cada una de las regiones, porque de lo contrario, si no se nos permite volver a trabajar, muchos más van a quedar varados en el camino y aumentarán las empresas quebradas y las que no van a poder subsistir en el largo plazo. Debemos generar iniciativas pro crecimiento y pro empleo, porque si no somos capaces de volver a trabajar, va a ser un muy mal presagio lo que viene para adelante.

¿Cómo ve a la CNC actual y qué diferencias percibe con la que tuvo a su cargo hace 4 años atrás?

Sin duda que los momentos son distintos, cuando yo estuve a cargo del gremio, no había pandemia y por lo tanto, se podía estar muy cerca físicamente de todos los asociados particularmente en el caso de las regiones. Hoy, a través de los mecanismos tecnológicos, se nos permite estar conectados quizás mucho más rápido, pero claramente hemos perdido ese contacto humano que en una institución como la nuestra es tan relevante, ahí hay una diferencia importante. Creo que el trabajo que ha hecho el propio equipo de la CNC particularmente bajo las condiciones y la presión que ha significado la pandemia también ha sido relevante y extraordinariamente positivo y han podido apoyar a los socios de acuerdo a sus necesidades y eso también ha hecho que hoy el gremio esté en un muy buen pie de cara a este proceso de recuperación económica.

¿Cómo cree que se puede incentivar que más mujeres participen en el gremio, cuáles son sus propuestas?

Estamos dando pasos concretos para que las mujeres se animen a participar del mundo gremial que es tremendamente atractivo desde el punto de vista de la gestión que se puede hacer en función de lo que el país necesita. Claramen-

te debemos ir generando la instancia y la apertura para que las mujeres realmente participen de forma activa, porque estamos convencidos de que el aporte que hacen a los gremios, a la empresa y a la sociedad es tremendamente relevante y lo constatamos teniendo una vicepresidenta mujer en la CNC.

Una nueva Constitución

Queremos conversar con los constituyentes para ir conociendo sus ideas, qué es lo que piensan de nuestro sector e ir contándoles cuál es la realidad, a qué nos vemos enfrentados en el día a día, ya que esas problemáticas muchas veces no son del todo conocidas.

Por otro lado, desde la CPC también vamos a realizar un trabajo y ya se creó una mesa para poder ampliar la discusión donde se incorporaron sindicatos de trabajadores de distintos sectores los que también van a ir enriqueciendo la conversación. También, como gremio elaboramos documentos que ya están a disposición, y probablemente vamos a sacar algunos documentos más, de tal forma de ir sustentando nuestras posturas.

Me parece que escuchar a los constituyentes y conversar con ellos para hacerles ver nuestras inquietudes y que conozcan la realidad del sector es vital de cara al proceso que viene y en eso tenemos que abocarnos. Creo que el diálogo nos va a ayudar mucho para poder tener una buena Constitución que nos va a regir de aquí a 30 años más. ↴



DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y LA NUEVA CONSTITUCIÓN

LOS DESAFÍOS PARA CAUTELAR LOS **DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES** Y RESGUARDAR LA **LIBRE COMPETENCIA**

➤ Chile es uno de los pocos países en Sudamérica que no considera estos derechos en la Constitución, por esta razón y según el documento elaborado por la CNC, estos deben ser parte del orden social y del Estado de derecho, por lo que deben estar incluidos en la nueva Carta Fundamental.

La Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile, en la elaboración de sus documentos constitucionales incluyó uno especialmente relevante en la relación entre las empresas y sus clientes: los derechos del consumidor y la protección de la libre competencia, entendidas ambas como pilares fundamentales para un sano desarrollo de los mercados y de las actividades económicas.

En la actualidad, los derechos de los consumidores han tomado mayor importancia dado que el consumo dejó de ser solo el acto de comprar y se convirtió en un espacio de expresión social, de reafirmación de la identidad y reflejo de la cosmovisión del mundo.

Lucas del Villar, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), coincide

“Nuestro país cuenta con la ley 19.496, de Protección de los derechos de los consumidores y una reforma reciente que entregó al SERNAC nuevas atribuciones. Sin embargo, la incorporación de los derechos de los consumidores a la Carta Fundamental representaría un compromiso del Estado con esos derechos básicos y admitiría con ello lo relevante del rol que cumple el consumo en nuestro vivir social.”

Lucas del Villar, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, (SERNAC)



en que “bajo este nuevo paradigma los consumidores son conscientes que tienen derechos y están dispuestos a ejercerlos. Esto ha tenido su máxima expresión tanto en el estallido social como en la actual pandemia. Pensemos que solo el año pasado se quintuplicaron los reclamos en el comercio online, obviamente porque hubo un aumento de la demanda, pero también detectamos asimetrías básicas para el consumidor, como las dificultades que tienen para contactarse con las empresas cuando tienen un problema. Es fácil comprar y contratar, pero se les cierra la puerta cuando quieren reclamar”, señaló.

Por otra parte, agrega Villar, “hemos visto que incluso los consumidores han sido más empáticos respecto de las dificultades que han enfrentado las empresas, especialmente en el comercio online en la pandemia. Realizamos encuestas en que la mayoría nos dijo estar dispuestos a esperar si una empresa se demoraba en el despacho, siempre y cuando le informaran de aquello y se mantuviera el contacto. Lo que no siempre fue así. Por tanto, la protección al consumidor en esta materia es relevante, y por ello, existe un proyecto pro consumidor que establece ciertas exigencias en materia de comercio electrónico así como se trabaja en un reglamento que promueve más y mejor información”, finalizó.

Para Gaspar Jenkins, profesor de Derecho Constitucional e investigador del Centro de Justicia Constitucional de la Universidad del Desarrollo y quien forma parte de la comisión constitucional del gremio, bajo esta premisa, cree que para la CNC es recomendable defender dos grandes principios en estas materias. “Uno dirigido a tutelar a los consumidores, incluyendo como base de la relación de consumo el derecho a la adecuada información y a evitar el trato discriminatorio por parte de proveedores; y otro destinado a resguardar la libre competencia y el trato igualitario a los

proveedores de bienes y servicios por parte del Estado, evitando generar políticas o legislaciones que se traduzcan en cargas económicas desiguales o que impliquen privilegios para solo algunos competidores. La consagración de estos valores y principios servirán, al mismo tiempo, como los focos que deberán perseguir las legislaciones y políticas públicas posteriores, que crearán un sano sistema económico y comercial”, enfatizó.

Según Jenkins, esto permitirá entregar a la ley la responsabilidad de desarrollar la forma, derechos y garantías que estructuraran, en concreto, los derechos de los consumidores, las garantías de protección, las formas de contravenir los actos monopólicos o atentatorios a la libre competencia, y los instrumentos institucionales dirigidos a fiscalizar y supervigilar el funcionamiento del consumo y la libre competencia en Chile.

Lo cierto es que Chile es el único país de Sudamérica, junto a Uruguay, que no considera expresamente los derechos de los consumidores en su carta fundamental. Bolivia fue el último en hacerlo en 2009. Por tanto, todos los países de la región, con más o menos matices, entienden que los derechos de los consumidores deben ser parte estructural del orden social y del Estado de Derecho, por lo cual el Estado debe velar por ellos.

“En estos ordenamientos, aun cuando no se consagre dentro de la misma constitución el sistema de protección, sí se establecen derechos sustantivos y la obligación de la ley de establecer estos mecanismos, el Derecho a la tutela judicial efectiva. El Estado se compromete así a través de todos sus organismos y acciones a promoverlos y respetarlos. Nuestro país cuenta con la ley 19.496, de Protección de los derechos de los consumidores y una reforma reciente que entregó al SERNAC nuevas atribuciones. Sin embargo, la incorpo-

ración de los derechos de los consumidores a la Carta Fundamental representaría un compromiso del Estado con esos derechos básicos y admitiría con ello lo relevante del rol que cumple el consumo en nuestro vivir social”, añadió Villar.

En esta misma línea, el director Nacional del SERNAC, considera que no se puede negar que están naciendo y seguirán surgiendo nuevos mercados, plataformas y retos en materia de derechos del consumidor. “La misma pandemia desafío a la actual normativa para responder a las necesidades urgentes de las personas, así como el adecuado equilibrio del ecosistema de mercado. Muchas veces la evolución de los mercados, del contexto y las conductas sociales van más rápido que el sistema legislativo, por lo que incorporar los derechos para los consumidores y deberes para el Estado en la Carta fundamental, podría ser valiosa herramienta para estar a la altura de esos cambios. La Constitución sería el marco general que dictaría los principios a proteger, centrando la labor legislativa solo en la formulación de los mecanismos necesarios para la efectiva protección de esos principios y de la debida coordinación entre las autoridades”, finalizó.

En la mirada de Jenkins, en cuanto a un organismo que defienda los derechos de los consumidores, el abogado sugiere que frente al rol del Estado en la protección de estos derechos y de la libre competencia, se reconozca la experiencia internacional sobre la materia, en donde se da cuenta que la primera forma de resguardo proviene de una adecuada regulación, que sea capaz de establecer las bases normativas sobre las cuales se deben construir las relaciones entre proveedores como competidores de un mismo mercado, y la forma en que ellos se han de vincular con sus consumidores, siempre inspirados en principios y valores como la igualdad de trato, el

“La Convención Constitucional no debiera emitir mayor pronunciamiento sobre la creación de un órgano específico para estas temáticas que implique eliminar al SERNAC, la Fiscalía Nacional Económica o el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, sino que, por el contrario, debiera resguardar que estos asuntos sean tratados, posteriormente, por la política contingente mediante la legislación elaborada democráticamente por el Congreso Nacional.”

Gaspar Jenkins, profesor Investigador del Centro de Justicia Constitucional de la Facultad de Derecho de la Universidad del Desarrollo

fomento a la información y la educación comercial, la libertad de elección, y la conducta empresarial ética y responsable.

“La CNC propone avanzar en modernizar el sistema chileno, el que con seguridad puede ser perfeccionado, potenciando la importancia de la información y los mecanismos alternativos de resolución de conflictos (como mediaciones) que pueden ser mucho más útiles para asuntos de cuantías menores. Sin embargo a ello, estimamos que la Convención Constitucional no debiera emitir mayor pronunciamiento sobre la creación de un órgano específico para estas temáticas que implique eliminar al SERNAC, la Fiscalía Nacional Económica o el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, sino que, por el contrario, debiera resguardar que estos asuntos sean tratados, posteriormente, por la política contingente mediante la legislación elaborada democráticamente por el Congreso Nacional, de forma coherente a cómo se ha de tratar una temática en constante evolución y dinamismo como lo son los derechos de los consumidores y la libre competencia” explicó Jenkins.



Para Lucas del Villar, y sobre la necesidad de mayores regulaciones para preservar los derechos de los consumidores, “existe hoy un proyecto pro-consumidor que fortalece su protección en varias materias y esperamos su aprobación. Pero más importante que la regulación, es el cambio cultural que se requiere para que las empresas se visualicen como un actor social, como parte de un ecosistema de mercado donde cada actor debe hacer su parte para beneficio del sistema completo. Por tanto, la autorregulación, la certificación de planes de cumplimiento preventivos y la promoción de buenas prácticas sería un avance en ese sentido”, señaló.

Respecto de lo que espera quede plasmado en la próxima discusión Constitucional, espera puedan incorporarse los derechos de los consumidores, y que el SERNAC apoye como ente técnico en ese análisis tal como ha recomendado la UNCTAD de la ONU, en un reciente proceso de revisión de las políticas de protección a los derechos a los consumidores. Para Villar, “esta reforma sería una de las garantías constitucionales más democráticas, ya que todos somos consumidores. Además, implicaría que todos los organismos del Estado, Superintendencias, Ministerios, Subsecretarías, Servicios, tendrían la obligación de fomentar la protección de los consumidores, ya que al estar consagrado en la Constitución, se establecen los criterios que deben respetar los legisladores cuando dicten normas legales en cualquier mercado que tenga relación con estos derechos. Entre ellos, Isapres, electricidad, servicios sanitarios, telecomunicaciones y concesiones de obras públicas como carreteras, transporte público de pasajeros, entre otros”, finalizó. ↗

En los últimos 20 años han existido importantes avances en materia de derechos de los consumidores en las distintas industrias, por ello creemos que en el nuevo texto constitucional existen otros derechos que se han visto rezagados y que se debiesen priorizar en la Convención Constituyente. Desde fines de los '90, los derechos de los consumidores han sido objeto de reformas y perfeccionamientos constantes, lo que demuestra que el Congreso no se ha visto inhibido de avanzar en fortalecer este derecho de las personas. Por lo tanto, establecer esta materia con rango constitucional puede terminar siendo algo inocuo. Un claro ejemplo de ello es la próxima aprobación del proyecto Pro Consumidor que, salvo una indicación puntual, conlleva numerosos avances que se traducirán en importantes mejoras para la vida de los consumidores, señaló Claudio Ortiz, vicepresidente ejecutivo de Retail Financiero.

**Querido emprendedor: Potencia tu
negocio y mejora tus ventas
vendiendo en Comunidad C,
sin comisión por venta!**

**Adquiere tu propia tienda virtual por
tan sólo \$4.990**

Comunidad C, el pase verde de los emprendedores.
www.comunidadc.cl

NUEVOS LIDERAZGOS:

MUJERES DEL GREMIO

➤ Sara Smok, vicepresidenta; Cynthia Perisic, directora y María Ignacia Rodríguez, secretaria general, estarán a cargo de liderar, en sus distintos ámbitos de acción, diversas iniciativas para potenciar la labor del gremio. Por primera vez en la historia, la Cámara cuenta con mujeres en los cargos de vicepresidencia y secretaria general. ¿Cuáles son sus desafíos, proyecciones e iniciativas para aumentar la participación femenina en la CNC?, nos cuentan en las siguientes entrevistas.



SARA SMOK

VICEPRESIDENTA DE LA CNC

A su juicio, cuáles son los desafíos de la nueva directiva en el ámbito de la participación femenina?

Tenemos el mayor interés en atraer más mujeres a la actividad gremial. Si bien la participación ha sido creciente, aún estamos lejos de alcanzar un nivel que sea un reflejo del sector que representamos. En el Consejo General de la CNC solo el 7% del total de sus integrantes es femenino y en el Directorio, en los últimos tres años se mantienen solo dos posiciones ocupadas por mujeres, teniendo en cuenta que recién en el año 2016 por primera vez se eligió a una directora. Estamos convencidos de que, en los tiempos actuales, una organización para que se sostenga y fortalezca en un mundo que cambia rápidamente, debe necesariamente incorporar diversas miradas y trayectorias para enriquecer su visión y su actuar. Los nuevos desafíos llevan a buscar nuevas formas de enfrentarlos, con nuevas competencias y liderazgos y eso nos obliga a buscar donde tradicionalmente no se ha hecho. En ese sentido, las mujeres con todo el talento y capacidad que han demostrado en los diversos ámbitos en que ha intervenido, son y serán un valioso aporte a nuestro gremio, sumando su contribución a la de nuestros hombres líderes, para que en conjunto trabajemos por el futuro de la CNC.

¿Cuáles son las propuestas para disminuir la brecha de género que le gustaría llevar adelante desde su cargo de vicepresidenta?

Estamos trabajando en desarrollar una agenda de género, que aborda no solo la participación gremial, sino también la participación laboral femenina en el sector, fuertemente golpeada, y el emprendimiento de mujeres que ha surgido con fuerza en este periodo de pandemia. En

esa línea estamos trabajando coordinadamente con distintos organismos públicos como el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género y Sence entre otros, para diseñar e impulsar acciones que permitan apoyar tanto el empleo como el emprendimiento femenino. Con respecto a la participación gremial, estaremos iniciando prontamente una serie de acciones para visibilizar aquellas mujeres que hoy forman parte de las directivas y gerencias gremiales socias, buscando incentivar a que más mujeres postulen a los cargos de elección en la Cámara.

¿Cómo cree que se puede contribuir a incentivar la participación de más mujeres en los gremios empresariales?

Estoy convencida de que las competencias para estar en un cargo de representación gremial están de sobra en muchas mujeres. He podido conocer y admirar a varias congéneres que han cumplido roles gremiales trascendentes de manera brillante y lo he percibido en los múltiples encuentros y conversaciones que sostuvimos con distintos gremios socios durante nuestra campaña. Ahora sólo falta ir un paso más allá que es atreverse a participar, hacerse visibles, aportar en las distintas instancias del gremio, prepararse y estar dispuestas a competir en una elección. Lo hemos visto últimamente en otros gremios empresariales y estoy segura que, en el nuestro, vamos también a avanzar exitosamente en este propósito.

¿Cómo cree que esta pandemia ha afectado a las mujeres y su participación en el mercado laboral?

La fuerte caída en la actividad, producto de las medidas adoptadas para atenuar la propagación del coronavirus, ha golpeado duramente el empleo y ese impacto ha sido aún mayor en los sectores del comercio, los servicios y el turismo, afectando la participación femenina, ya que como sabemos, es el sector que emplea tradicionalmente más mujeres a nivel nacional. Si bien es cierto que se ha podido recuperar en parte los puestos de trabajos perdidos durante

la pandemia, esa recuperación ha sido lenta y el horizonte no se ve muy favorable en el corto plazo

Esta situación nos preocupa sabiendo que miles de mujeres que han perdido su trabajo, se encuentran sin posibilidades de un pronto retorno al mercado laboral, no solo porque existen sectores rezagados como los relacionados al turismo y gastronomía que recién comienzan a ver las primeras luces de activación, sino también por las otras dificultades que enfrentan las trabajadoras al no contar con el apoyo para las tareas de cuidado familiar y del hogar, que como lo han constatado estudios recientes, siguen siendo mayoritariamente de su cargo. Se agrega a lo anterior, la necesidad de actualizar sus habilidades y competencias para reinsertarse y lograr un trabajo de calidad. La brecha digital es mayor en las mujeres y eso les resta oportunidades de empleo. Todo lo anterior acrecienta el riesgo de caer en trabajo informal, con todas las desventajas que esto implica.

Si bien en términos de ventas el sector se ha recuperado, todavía tenemos como CNC el gran desafío de recuperar los puestos de trabajo donde el sector contaba con 1.700.000 ocupados previo a la pandemia. Con este propósito buscamos todas las instancias para contribuir en la definición de políticas públicas e impulsar iniciativas que se hagan cargo del complejo escenario laboral. Por su parte, el emprendimiento femenino, que ha surgido con fuerza en pandemia como la opción de compatibilizar las tareas del hogar y el cuidado de los hijos con una actividad económica, requiere también de soporte y ayuda. Aquí los desafíos son brindar el apoyo para formalizar su actividad e incorporar buenas prácticas de gestión para hacer crecer su negocio. En esa línea ha sido de gran valor Comunidad C al proporcionarles a las emprendedoras un espacio para comercializar sus productos y servicios y para que adquieran a la vez conocimientos claves que le permita desenvolverse en el comercio digital. ↗

MARÍA IGNACIA RODRÍGUEZ

SECRETARIA GENERAL DE LA CNC

¿Qué significa para ti asumir como la primera secretaria general de la historia del gremio?

En este nombramiento agradezco el voto de confianza que han depositado en mí tanto el presidente como los directores de la CNC y es, sin duda, un orgullo tremendo tomar este desafío, el que tomo como un reconocimiento a una labor de años, pero también con la firme convicción de la importancia que tiene un cargo como este en el escenario actual del país y de los sectores que representamos y que presentan demandas y urgencias como quizás como nunca antes.

Mi afán y mi compromiso, como siempre, es estar cerca de nuestros asociados, escucharlos, apoyarlos y tender puentes de diálogo y sobre todo de acción con las autoridades y los distintos públicos que son importantes para nosotros. Además, quiero aprovechar de agradecer a Daniel Montalva por su liderazgo en el área gremial y que se tradujo en espacios para crear, innovar y crecer profesionalmente. Sin duda lo vamos a extrañar y me deja la vara muy alta. Ese liderazgo, es el que hace posible que hoy tengamos un equipo comprometido y con una gran calidad humana y profesional.

Finalmente, reafirmar que necesitaré a todos de mi lado, al equipo, a los directores y a todos los socios. Tenemos mucho por hacer y no hay otra manera de hacerlo si no es juntos.

¿Cuáles crees que son los desafíos de cara a los sectores que representamos y cómo pretendes abordarlos desde tu nuevo cargo?

Los desafíos son ampliamente conocidos por todos y hay bastante consenso en cuáles son las urgencias. Lo realmente complejo es el hecho de estar enfrentando varias batallas al mis-

mo tiempo. Tenemos por un lado desafíos que venían desde antes del 18 de octubre, que tenían que ver con automatización y transformación digital principalmente, y mucho de nuestro trabajo en ese tiempo estuvo destinado a llegar a acuerdos con los trabajadores de cara a las nuevas habilidades que iban a ser requeridas y cómo el sector se iba a adecuar a ese nuevo



modelo de trabajo. Vino el estallido social, vino la pandemia y muchas de las conversaciones quedaron detenidas, nuestra agenda tuvo un giro importante porque tuvimos que dedicarnos a trabajar sin descanso para que ninguna empresa se quedara atrás por motivo del covid.

Desde el mundo gremial y por mucho que esté súper dicho y parezca un lugar común, no hay manera de enfrentar estos desafíos si no es con muchísima capacidad de escucha, entendiendo y empatizando con los dolores y las angustias de cada una de las empresas y por su puesto con muchísimo diálogo.

Yo sé que está muy de moda hablar de la política de los acuerdos, pero es mucho más fácil decirlo que concretarlo. Pareciera que un símbolo de estos tiempos es la redefinición de lo que se asumió conocido y se dio por hecho. Eso puede generar división y natural conflicto, por lo tanto creo que también acá el rol de una mujer en el cargo, puede sumar valor. Es lo que a mí me gustaría hacer. Los ejemplos más importantes que he visto de liderazgo femenino, afloran en los momentos de mayor convulsión, las mujeres siempre sacamos adelante proyectos, familias, organizaciones...no estoy diciendo con esto que yo dejaré una huella de este tipo, pero me gustaría, que en dos o cuatro años más, me preguntaran si me siento conforme con lo realizado y poder contestar que logré dejar una huella y fui un aporte para el diálogo que permitió grandes acuerdos y avances para el sector.

Por otro lado, es importante entender que hoy día la pandemia del Covid-19 no es la peor que estamos enfrentando. En algún minuto va a pasar, las vacunas van a funcionar, y el virus se controlará, pero lo preocupante es que se instaló una cultura de individualismo, que es una pandemia mucho más dura de combatir y que no se solucionará con ciencia, se combatirá simple y puramente con dialogo, buena disposición, voluntad, trabajo, disciplina y trabajo en equipo. Parece muy obvio, pero ese es mi principal desafío en el gremio y junto con pensar en los desafíos del sector, creo que mi rol tiene que ver específicamente con eso.

Este año el gremio ha posicionado a dos mujeres como líderes de los sectores que representamos, Sara Smok como vicepresidente y tu como Secretaria General, ¿cómo ves la inclusión de las mujeres en el mundo gremial, está avanzando el gremio en esta materia?

Respecto de la inclusión de las mujeres en el mundo gremial, lamentablemente no ha sido con la velocidad que uno esperaría. Cuando se anunció mi cargo, un par de titulares en algunos medios de comunicación resaltaban que por primera vez en la historia de la Cámara una mujer tomaba la secretaría general. Si bien entiendo el sentido de esas notas, me provocan sentimientos encontrados, porque quisiera que no fuera esa la noticia; quisiera que no fuera un dato el hecho de que soy mujer y simplemente que se resaltaran mis atributos profesionales, mi dedicación, mi entrega y mi compromiso como valores fundamentales más allá del género. Pero no soy ingenua, y es cierto, y es un hecho, que falta muchísimo por avanzar en materia de inclusión laboral de las mujeres y sobre todo en cargos de decisión.

El equipo que hoy me toca liderar está conformado mayoritariamente por mujeres y la verdad es que veo un valor fundamental en eso, las mujeres somos una red social en nosotras mismas, somos una red de apoyo mucho más valiosa que cualquier otra red social y eso facilita mucho las cosas al momento de conseguir ciertos objetivos. Somos muchas más en cargos ejecutivos que en cargos de decisión y lo que eso nos dice es que somos las mujeres las que hacemos que las cosas pasen. Creo que es importante, tanto desde mi rol como el que le corresponde a Sara, seguir abriendo espacios para que se nos sumen muchas más.

Hace falta esa mirada diversa y que además refleje a la sociedad en su total dimensión. Espero que esa mirada femenina refresque, oxigene y entregue un sello y una identidad distinta, más ágil, más resolutiva y más dialogante. ◀

CYNTHIA PERISIC

DIRECTORA CNC

A su juicio, cuáles son los desafíos del nuevo directorio en especial en el ámbito de la participación femenina?

Concretar la participación femenina, que sea inclusiva y que responda a los intereses del público objetivo y de la misma CNC, que esté a la altura de lo que se espera. Existe una motivación en las mujeres que participan hoy día en las distintas actividades que engloban a la CNC, que quieran participar en un futuro cercano y pertenecer al directorio para proponer sus ideas y lograr así que sea una voz escuchada y atendida.

¿Cuáles son las propuestas que le gustaría llevar adelante como integrante del directorio en pro de los asociados del gremio?

Trabajar en comercio justo y en materias de seguridad. En seguridad, porque desde la asociación tenemos la experiencia en esos temas y es algo que abarca no solamente a un rubro específico, sino que a toda la cadena de comercio y logística del país, y sobre todo de las personas que se desarrollan en las distintas actividades. Por eso es importante revisar en materia de seguridad las distintas políticas que el gobierno implementará, la adaptación de estas a la comunidad y a los distintos negocios también.

¿Cómo cree que se puede contribuir a incentivar la participación de más mujeres en los gremios empresariales?

Dándole mas cabidas en las actividades que hoy día tiene la CNC y otras asociaciones gremiales desde las cuales pueden aportar muchísimo en



las diversas materias que actualmente están en discusión en el país e incentivando la participación a través de distintas instancias en las cuales su voz sea escuchada. Creo, en todo caso, que hoy las mujeres estamos más validadas y reconocidas que nunca. ◀

SIGAMOS CON TODO

HAGAMOS UN ÚLTIMO ESFUERZO

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:
- Hospital del Trabajador ACHS, líder en traumatología, quemaduras y rehabilitación
- 7 clínicas regionales
- 280 Centros de atención

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



DESTACADAS INCORPORACIONES AL GREMIO:

NUEVOS SOCIOS CNC

➤ Estos últimos meses diversas empresas y organizaciones se han sumado a la CNC para trabajar en conjunto con la finalidad de contribuir a potenciar la labor de la Cámara, participando a su vez

en el desarrollo de nuevas estrategias que buscan contribuir al desarrollo del sector. ¿Quiénes son, por qué se asociaron y cuáles son sus desafíos? te lo contamos en las siguientes entrevistas.



➤ En 1969 nació Samsung Electronics. Comenzó con una simple ambición: ayudar a las personas a lograr lo imposible. Se basó en el optimismo de su fundador, que con un enfoque en las necesidades humanas, creía que podría desafiar las barreras al progreso y permitir a las personas hacer lo imposible bajo el lema “explora infinitamente”.

➤ Hoy, los más de 309 mil empleados de Samsung trabajan todos los días para lograr avances tecnológicos y productos

innovadores que marquen la diferencia en la vida de las personas. Esta distinción es importante. Para Samsung la tecnología proporciona las herramientas que permiten a las personas superar y eliminar las barreras que se interponen en el camino de lo que sigue.

➤ Sobre esto y mucho más, nos cuenta Víctor Vial, Gerente de Asuntos Legales, Compliance y Asuntos Públicos de Samsung Electronics Chile.

Cuáles son los principales pilares del trabajo de Samsung?

En Samsung nuestro propósito es ayudar a las personas a hacer posible lo imposible de la mano de la tecnología y facilitar la vida de las personas con la innovación.

Desde Samsung nos mueve “la Tecnología con Propósito” Es por esto que fomentamos distintas iniciativas educativas con el fin de acercar a los jó-

venes a las nuevas tecnologías, e invitándolos a que ellos mismos se conviertan en agentes de cambio gracias a la tecnología. Queremos que las futuras generaciones se vinculen con los problemas reales de sus comunidades, y propongan nuevas ideas y soluciones a través de la tecnología y las STEM. Es un llamado a que ellos mismos se conviertan en protagonistas, tomando un rol mucho más activo en cuanto a los problemas de la sociedad y fomentando “la tecnología con propósito”.

¿Qué importancia tiene para ustedes la capacitación y la innovación?

En Samsung consideramos que la capacitación e innovación son claves para derribar las barreras del progreso. Son pilares fundamentales de nuestra forma de operar y generar tecnología de vanguardia, pero consideramos que aplican a todo tipo de industrias y proyectos.

Por ejemplo, en Samsung contamos con una plataforma llamada Samsung U, a nivel global, para capacitar gratuitamente a todos nuestros colaboradores de forma digital, en todo tipo de materias, desde negocios, cocina, marketing o habilidades blandas.

También, contamos con más de 7 centros de Investigación y Desarrollo en el mundo, siendo una de las compañías que más recursos invierte en I+D a nivel global.

¿Cómo se han adaptado a los nuevos hábitos de los consumidores?

Para nosotros, adaptarnos es siempre parte del desafío, pero nuestros consumidores son quienes nos inspiran a entregar productos innovadores y de alta calidad. En Samsung, trabajamos todos los días para cumplir las altas expectativas y facilitar la vida a las personas a través de la tecnología.

Hemos ampliado nuestros servicios digitales de atención remota y a domicilio para estar más cerca de las personas, y, además, hemos traído innovaciones en tecnología pensadas en hacer más simple el día a día de los chilenos que enfrentan los desafíos de la pandemia, como el trabajo remoto, las clases online y las cuarentenas.

Dado a que hoy debemos permanecer más tiempo en casa, sin exponernos a grandes aglomeraciones o salidas innecesarias, Samsung amplió su oferta de canales y métodos de atención online para que los consumidores puedan realizar sus compras desde casa, de manera informada y segura, evitando el contacto presencial con otros.

Los usuarios han cambiado sus hábitos de consumo a raíz de la emergencia sanitaria. Por ello, nuestro desafío como empresa es seguir apostando por la innovación y crear nuevas experiencias de compra online para estar cada día más presentes en la vida de nuestros usuarios, además de brindar soluciones de manera remota y segura.

Samsung Try & Buy es la modalidad que facilita la compra de productos premium a través de Samsung.com y retailers asociados. El principal objetivo de este programa es llevar una muestra del producto que nuestros usuarios están buscando y cotizando a través de la web, a la comodidad de la casa del cliente y con esto resolver las dudas que no pudieron satisfacerse en la consulta online.

Cuando esto ocurre, el asistente virtual de Samsung en <https://shop.samsung.cl/> tiene la opción de ofrecer este nuevo servicio gratuito, mencionando sus beneficios y agendando la visita con un experto, que lleva al hogar del cliente, en un corto plazo, productos top de línea en la categoría y otras de ser necesario. Esto con el fin de entregar una experiencia premium al cliente, resolviendo dudas y con el objetivo de facilitar su decisión de compra, asistiéndolo en el mismo lugar si quiere efectuar en la misma visita junto al asesor.



Cabe destacar que los llamados “asistentes virtuales” son los reales promotores de tiendas Samsung y capacitados por la marca, los cuales hoy están atendiendo de forma remota desde sus casas, orientando y apoyando a clientes, dado el cierre temporal de tiendas y malls por cuarentena.

Por otro lado tenemos el nuevo servicio de Trade In Online, donde se puede obtener, de manera online, un nuevo Galaxy y entregar el smartphone actual en parte de pago, para así acceder a un descuento exclusivo desde la comodidad de la casa.

Y por último, tras la pandemia, inauguramos en Chile nuestra Tienda Virtual, donde existe la posibilidad de vitrinear en la tienda física de Samsung e ingresar a través de realidad virtual a todos los rincones de la tienda, acercarte a los mesones y ver la disposición de los productos, los que despliegan sus características y precios, esto al mismo tiempo que te entrega la opción de chatear con un consultor. Una experiencia diferente para mirar, comparar, tener asistencia en línea, comprar y mucho más.

Según el último estudio CHILE3D, los chilenos reconocieron a Samsung como la marca más valorada en smartphones, televisión y línea blanca ¿a qué atribuyen este éxito?

Para Samsung es un honor poder formar parte de la vida de los chilenos y chilenas. Nos llena de orgullo ser reconocidos por nuestra innovación para facilitar la vida de las personas. El desempeño que logramos en esta versión de CHILE3D ratifica que estamos logrando la conexión con los usuarios locales, satisfaciendo sus necesidades con nuestros productos y servicios

A su juicio, ¿cuáles son los principales desafíos o problemáticas que ha traído la pandemia en su rubro?

La pandemia ha acelerado todos los procesos de digitalización de los canales de venta, generando un gran desarrollo en el e-commerce. Para Samsung ha sido un gran desafío de cara a los consumidores y nos sentimos muy comprometidos

con nuestros usuarios y entusiasmados con los resultados. Consideramos que nacimos para estar conectados con nuestros clientes, es por eso que hoy tenemos nuevos servicios digitales de atención y también a domicilio, junto a la red de servicio más grande en el país.

¿Por qué consideraron importante pertenecer a la CNC?

Es muy importante pertenecer a la CNC, ya que es un gremio que ha demostrado con hechos el compromiso actual que tiene por el país y su desarrollo y en Samsung compartimos esos valores y esperamos fortalecerlos en conjunto. ➤

“ La pandemia ha acelerado todos los procesos de digitalización de los canales de venta, generando un gran desarrollo en el e-commerce. Para Samsung ha sido un gran desafío de cara a los consumidores y nos sentimos muy comprometidos con nuestros usuarios y entusiasmados con los resultados.”

Víctor Vial, Gerente de Asuntos Legales, Compliance y Asuntos Públicos de Samsung Electronics Chile.



➤ Mastercard tuvo sus orígenes en la década de 1940, cuando varios bancos de Estados Unidos dieron a sus clientes un documento de emisión especial que se podía utilizar como dinero en efectivo en las tiendas locales. Durante la década siguiente, varias franquicias evolucionaron haciendo que un banco en una ciudad importante aceptara las tarjetas como medio de pago con ciertos comerciantes con los que ellos habían elegido trabajar. En 1966, uno de estos grupos formó la asociación interbancaria de tarjetas (ICA, Interbank Card Association), que más tarde se convirtió en MasterCard International.

➤ Hoy, el negocio tiene un alcance global (que se extiende a más de 210 países y territorios) y continúa experimentando un crecimiento en un mundo donde el 85% de las transacciones al por menor todavía se hacen en efectivo y cheques.

➤ Mastercard es una empresa que rediseña la economía digital para que así todos -individuos, instituciones financieras, gobiernos y negocios- puedan seguir sus ambiciones. Sobre esto y mucho más, nos cuenta Patricio Sandoval, Country Manager de Mastercard Chile y Paraguay.

Cuáles son los principales pilares del trabajo de Mastercard?

Mastercard es mucho más que tarjetas. Somos una empresa de tecnología que trabaja para ofrecer mejores experiencias de pagos a los clientes, potenciar los comercios entregando soluciones más simples, seguras y rápidas, además de innovadoras herramientas que ayudan a desarrollar todo el ecosistema de medios de pago. Siempre sostenemos que hoy nuestra mayor competencia es el dinero físico y nuestros objetivos principales en Chile son: lograr una inclusión financiera real que garantice el acceso universal a los pagos digitales, desarrollar e implementar

nuevas herramientas de autenticación y seguridad que permitan a los comercios aumentar las ventas, mejorar la conversión y reducir el fraude en transacciones online, soluciones que faciliten la omnicanalidad de los pagos e identificar necesidades y adaptarnos al estilo de vida de los consumidores.

Han potenciado la educación financiera, la implementación de nuevas tecnologías y el servicio al cliente, ¿nos pueden explicar ese enfoque?

La pandemia aceleró una tendencia que ya veíamos alrededor del mundo y en América Latina. Al comienzo de la crisis sanitaria, observamos que en Chile los pagos digitales au-

mentaron un 64% y en nuestro más reciente estudio (New Payments Index) realizado este año, un 92% de los consumidores chilenos aseguró tener acceso a más formas de pago que el año pasado en esta misma fecha.

Esto, en parte se debe a que productos como las tarjetas de débito y prepago se han fortalecido y consolidado como instrumentos necesarios para facilitar el abastecimiento durante las cuarentenas y las transacciones cotidianas y otros trámites, como por ejemplo realizar transferencias a familiares no bancarizados que viven en otras comunas o regiones. Los pagos digitales son altamente más convenientes y seguros que utilizar efectivo y con la transformación del mercado y la entrada de nuevos adquirentes veremos la llegada de nuevas tecnologías, por tanto, existirán más alternativas para los comercios.

En este contexto, creemos que es muy importante informar y aconsejar a nuestros tarjeta-habientes sobre el uso responsable y más adecuado de sus nuevas herramientas de pago y continuaremos este proyecto de educación financiera a largo plazo.

A su juicio, ¿cuáles son los principales desafíos o problemáticas que ha traído la pandemia en su rubro?

La evolución a la que nos ha enfrentado la pandemia del COVID-19, nos entrega el desafío de adaptarnos rápidamente al uso de la tecnología. Por lo tanto, es clave profundizar y expandir el sistema financiero y dinamizar la economía, y al mismo tiempo, incorporar a nuevos actores para potenciar el uso de los medios de pago, minimizando el fraude y garantizando la seguridad y privacidad de los datos, la inversión en nuevas tecnologías e innovación.

“ El auge del comercio electrónico en que nos encontramos ha visibilizado también la necesidad de integrar mayor seguridad al ecosistema de transacciones, para que estas sean cada vez más rápidas y seguras”.

Patricio Sandoval, Country Manager de Mastercard Chile y Paraguay



El auge del comercio electrónico en que nos encontramos ha visibilizado también la necesidad de integrar mayor seguridad al ecosistema de transacciones, para que estas sean cada vez más rápidas y seguras.

Otro gran desafío es aumentar las transacciones con medios de pagos electrónicos y la bancarización. Por ejemplo, hay un creciente aumento en la utilización de tarjetas de prepago, lo que ha significado una mayor inclusión financiera con emisores abarcando nuevos segmentos de la población como jóvenes, inmigrantes y adultos mayores, los que por primera vez pueden acceder a un producto financiero que puede ser utilizado en comercios tanto físicos como electrónicos, sin embargo, aún falta aceptación por parte de los comercios.

Actualmente existen en el país cerca de 43 millones de tarjetas v.s. 18-19 millones de habitantes y 300 mil comercios que aceptan pagos electrónicos, por lo tanto, no hay un equilibrio entre el nivel de oferta y capilaridad.

¿Por qué consideraron importante pertenecer a la CNC?

Para nosotros es muy relevante incorporarnos y participar activamente en la Cámara Nacional de Comercio, ya que estamos convencidos que el ecosistema de pago se va construyendo con el trabajo constante de todos los actores de la cadena de pago y que el trabajo multigremial acelerará la adopción de medios de pago y permitirá integrar altos estándares de seguridad para los comercios y consumidores.

Creemos que es absolutamente necesario impulsar la aceptación de las tarjetas en todos los comercios, potenciar la habilitación y acceso del medio de pago electrónico y generar data para potenciar el comercio electrónico en el país, apoyar el desarrollo de los comercios con estrategias digitales, dar seguridad a los consumidores y ampliar inclusión financiera, apoyar el desarrollo de una economía más formalizada y trabajar en conjunto con la CNC temas como mejorar la experiencia de clientes, innovación, capacitación y data. ↴

DECATHLON

➤ Decathlon es una compañía dedicada a la creación y distribución de material deportivo y, actualmente, está presente en 61 países, en más de 850 ciudades y con más de 1.600 tiendas, además del canal online.

➤ Decathlon abrió su primera tienda en Englos, Francia, en 1976. Diez años después, comenzó la producción propia de productos y también su apertura internacional con la inauguración del primer local en Alemania. El éxito de su modelo se ha

basado en la generación de productos innovadores que permitan la mejor relación precio-calidad. Desde 1976 los equipos de servicios, marcas y tiendas trabajan con una ambición constante: innovar en todos los ámbitos para seguir siendo el principal socio de juego de todos los deportistas.

➤ ¿Qué los motivó a ser socios CNC y en qué planes tienen actualmente en nuestro país?, es lo que nos cuenta en la siguiente entrevista John Hernaez, Líder País de Decathlon Chile.

Cuáles son los principales pilares del trabajo de Decathlon?

En el contexto actual que vivimos, nuestro sentido de empresa toma fuerza y proyección, “ser útil a las personas y al planeta”, con una misión que nos mueve: “hacer que el placer y los beneficios de la práctica deportiva sean accesibles, de manera sostenible, al mayor número de personas”. Teniendo esta firme convicción, conformamos un equipo de personas marcado por la responsabilidad y vitalidad, compuesto de apasionados y apasionadas deportistas con unas ganas insaciables de hacer cumplir esta misión, transmitiendo a diario la servicialidad bajo una firma “de deportista a deportista”.

A su juicio, ¿cuáles son los principales desafíos o problemáticas que ha traído la pandemia en su rubro?

El desafío más grande ha sido enfrentarnos a escenarios de incertidumbre, que evolucionan y nos retan a adaptarnos rápidamente. Este contexto nos ha permitido transformarnos en diferentes materias, sobre todo en la digital. Si bien la digitalización era una arista que proyectábamos en el mediano plazo, la llegada de la pandemia lo remeció por completo. Nuestro modelo omnicanal, pero en ciertos aspectos dependiente del físico, nos obligó a acelerar para adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes actuales. Por otra parte, a pesar del cierre de nuestros centros, sin ninguna certeza de lo que vendría, centramos los esfuerzos en resguardar nuestro capital humano.

“Realmente tenemos mucha confianza en el proyecto y desarrollo de Decathlon en Chile. Creemos que el deporte es una potente herramienta de bienestar y salud. Por ello, queremos seguir contribuyendo para que más chilenos y chilenas puedan disfrutar del placer y los beneficios de la práctica deportiva.”

John Hernaez, Líder País de Decathlon Chile.

¿Cómo enfrentaron el auge del deporte a raíz de la pandemia?

Los hábitos y el consumo del deporte han cambiado y sabemos que Decathlon juega un rol muy importante en ello. Hoy la sociedad, a raíz de la pandemia, es mucho más consciente de los beneficios que trae consigo la práctica deportiva, tanto a nivel físico como mental. El deporte hoy es parte fundamental y esencial en la vida de muchos chilenos y chilenas.

Tanto el deporte en casa, el deporte al aire libre, como la movilidad urbana son prácticas y hábitos que cambiaron, así mismo como cambiaron las necesidades y exigencias de los usuarios.

¿De qué manera les ha afectado o contribuido a su desarrollo el incremento del e commerce, cómo se han adaptado?

Sin duda, es un auténtico desafío y una oportunidad a la hora de trabajar nuestro desarrollo. Fue un primer período que afrontamos con dificultad, pero al mismo tiempo con templanza, nos enfrentamos a un cambio e incremento digital exponencial. Pero luego, comenzamos a vivir una fase que nos permitió tomar acciones para adaptar nuestro canal online a las necesidades. Creemos firmemente que este contexto nos ha permitido posicionar a Decathlon y darnos a conocer. Ahora sin fronteras físicas, podemos seguir invitando a que más deportistas y futuros deportistas descubran quiénes somos.

¿Por qué consideran importante pertenecer a la CNC?

Llama mucho nuestra atención trabajar en conjunto con una entidad referente en el rubro del comercio, que se enfoca en el desarrollo de políticas públicas relacionadas con el sector, representando a los actores que forman parte del mismo y que promueven el trabajo sobre una amplia gama de temas relacionados a la colaboración, productividad, e-commerce, plataformas digitales y más. Nos encanta la idea de poder generar estrategias, planes de trabajo y metas en conjunto para el desarrollo de la actividad comercial en el país y así seguir aportando de forma beneficiosa para el rubro y para todos los chilenos. ◀





Corporación del Libro y la Lectura

➤ A fines de 2015 un grupo de editores responsables de importantes editoriales conformaron la Corporación del Libro y la Lectura, entidad que busca transformarse en un referente de la promoción del fomento lector en Chile y ser un agente de cambio frente a los bajos índices de lectura y de comprensión lectora que registra el país.

➤ Las casas editoriales e instituciones afiliadas que son miembros de la Corporación representan alrededor del 70%

de la producción editorial que circula en Chile. También son responsables de la mayor cantidad de libros de autores chilenos publicados, entre ellos los más requeridos por los lectores y buena parte de los Premios Nacionales, Municipales y del Consejo Nacional del Libro y la Lectura.

➤ Pero esta industria no está libre de desafíos, por eso, Jorge Muñoz, presidente de la Corporación del Libro y la Lectura, nos cuenta cómo están trabajando en ellos y por qué se asociaron a la CNC.

Cuáles son los principales pilares del trabajo de la Corporación del Libro y Lectura?

Como Corporación tenemos tres grandes ejes. Uno es el fomento del libro y la lectura, el que abordamos principalmente con actividades, club de lecturas, lanzamientos y talleres para todo tipo de público. Además, realizamos dos importantes festivales gratuitos y abiertos al año: “Abril, lecturas mil” y “Festival de Autores de Santiago”, los cuales acercan al público a espacios de encuentros con autores, pensadores, editores, ilustradores y las más diversas lecturas y libros.

Otro pilar fundamental es la piratería, lograr generar conciencia de la ilegalidad de la venta y compra de libros piratas y de la lecturas de libros que no cuentan con autorización. Lo hemos trabajado en tres líneas: campaña anti piratería a través de redes sociales, conversaciones y tra-

bajo colaborativo con entidades afines en este tema y seguimiento del comercio ilegal. Nuestros grandes aliados son la Cámara Nacional de Comercio con su Observatorio de Comercio Ilícito; el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio con su Departamento de Derechos de Autor y la Sociedad de Derechos de las Letras.

Y nuestro último eje principal, son las Políticas Públicas y Relaciones Institucionales. En relación a las políticas públicas somos una voz referente en la cadena del libro, estamos presentes en las diferentes instancias públicas y privadas donde se piensa, reflexionan y gestionan acciones relacionadas al comercio editorial y la cadena del libro. Además, como Corporación tenemos representación en el Consejo Nacional del Ministerio de las Culturas, y en el Consejo del Libro y la Lectura de la Secretaría de las Culturas y las Artes.

“Uno de los mayores desafíos ha sido el crear conciencia por el respeto de los derechos de autor. En esta época de pandemia la venta y descarga de libros digitales ilegales han aumentado de forma considerable, tanto en redes sociales como en páginas de establecimientos educacionales; hasta el Ministerio de Educación difunde libros en pdf sin tener la autorización.”

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

Por otro lado, creemos en el trabajo colaborativo, por lo que trabajamos y apoyamos a diferentes instituciones generando contenidos de fomento lector y difusión del libro y sus autores, como la Embajada de Noruega, la Corporación Cultural de Las Condes, Seguros Sura, diferentes establecimientos educacionales, entre otras.

¿Cuáles son los principales desafíos o problemáticas que ha traído la pandemia en su rubro?

Uno de los mayores desafíos ha sido el crear conciencia por el respeto de los derechos de autor. En esta época de pandemia la venta y descarga de libros digitales ilegales han aumentado de forma considerable, tanto en redes sociales como en páginas de establecimientos educacionales; hasta el Ministerio de Educación difunde libros en pdf sin tener la autorización.

Es entendible que suceda esto por lo difícil que ha sido la educación desde la casa, la crisis económica y la falta de acceso, pero es importante entender que no se puede pasar a llevar el trabajo de quienes están detrás de la creación de un libro. Hemos logrado avanzar en la comprensión de la ilegalidad y lo perjudicial que es la venta, compra y difusión de libros piratas o pdf, trabajando con las instituciones para darle soluciones posibles para sus necesidades, especialmente en el caso de las escuelas.

Otro desafío importante en pandemia fue repensar nuestro Festival de Autores de Santiago en formato digital. Lo realizamos en tiempo record y tuvimos una muy buena convocatoria, pudimos llegar a públicos que antes no llegábamos y contar con un gran número de invitados internacionales.

¿De qué manera les ha afectado o contribuido a su desarrollo el incremento del e commerce, cómo se han adaptado?

Ha sido un gran desafío, ya que muchos de nuestros socios no contaban con venta online ni con sus libros en formato digital. Pero el rubro editorial está acostumbrado a mantenerse vigente y ser dinámico con los nuevos requerimientos de los lectores. Nos obligó a apurar un proceso que se estaba gestando y creo que hemos sabido adaptarnos bastante bien.

Otra de las cosas en que incidió fuertemente la pandemia fue en el cierre de librerías. La venta de las librerías es fundamental para el comercio y la sobrevivencia de la cadena del libro.

Por otro lado, la lectura ha sido una gran compañera durante la pandemia, siendo reconocida como un producto esencial, tanto para la salud mental, la educación y la necesidad de acompañarse en estos momentos. Y ese reconocimiento nos da más fuerza para seguir trabajando en su crecimiento y nuevas posibilidades. Pero sin duda ese reconocimiento tiene que estar unido a acciones concretas, como el mantener librerías y bodegas de editoriales abiertas en época de cuarentena.

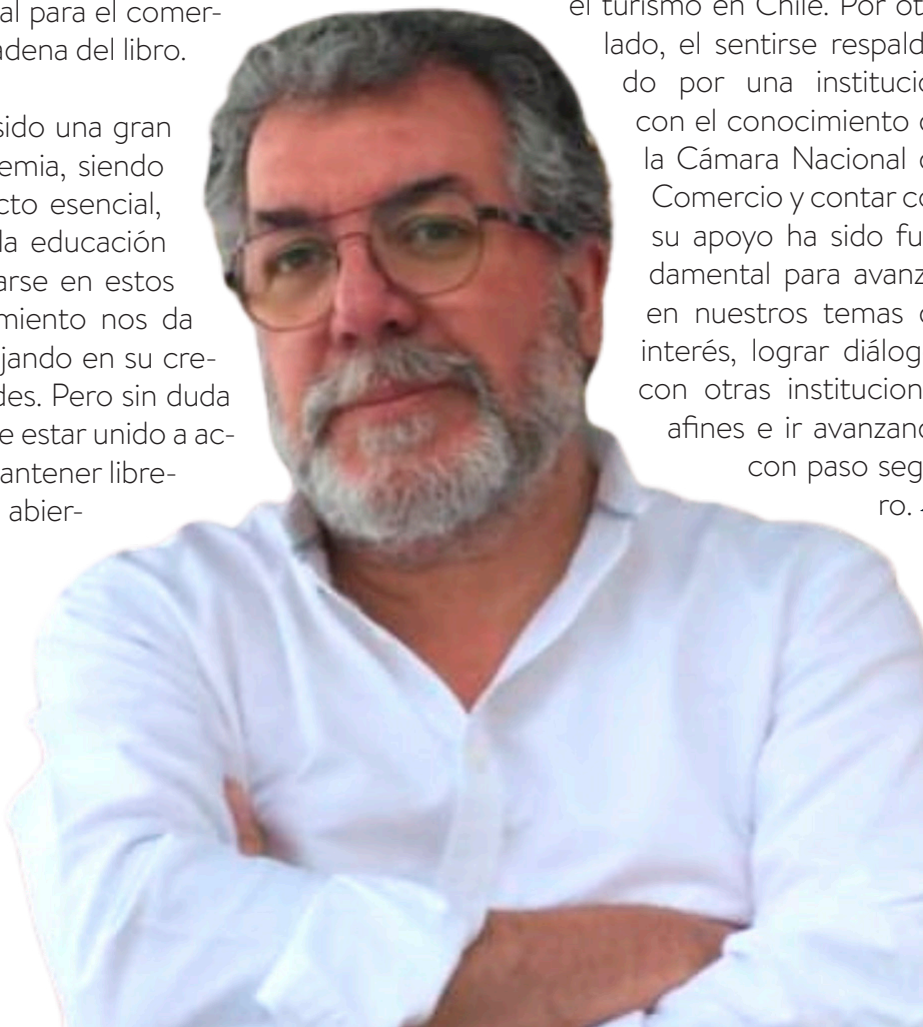
¿De qué manera les ha afectado el aumento de la venta informal y la piratería de libros?

Nos ha afectado fuertemente, sin duda en esta época de pandemia la

venta informal y la piratería han explotado. Las redes sociales y los pdf han sido un gran enemigo del derecho de autor; su fácil acceso a ellos y la inconsciencia de su ilegalidad, hacen muy difícil combatirlo.

¿Por qué consideraron importante pertenecer a la CNC?

Ser socios de la Cámara ha sido muy importante para nosotros. Por un lado, un gran reconocimiento al mundo del libro y la industria editorial al ser parte de uno de los gremios más importantes de Chile, que reúne el mundo público y privado con el fin de lograr metas concretas para un mayor crecimiento para el comercio y el turismo en Chile. Por otro lado, el sentirse respaldado por una institución con el conocimiento de la Cámara Nacional de Comercio y contar con su apoyo ha sido fundamental para avanzar en nuestros temas de interés, lograr diálogos con otras instituciones afines e ir avanzando con paso seguro. ◀



ÓPTICA ASDE CHILE

➤ La Asociación Gremial que reúne a todos los actores de la industria óptica en Chile, desde las grandes cadenas internacionales y nacionales, hasta las ópticas regionales e independientes, así como también a los laboratorios ópticos y de lentes de contacto, junto con los proveedores del sector, decidió asociarse a la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile.

¿Cuáles son los principales pilares del trabajo de la Cámara Óptica?

El principal pilar de trabajo de nuestra Cámara es la unidad de la industria. Nuestra cámara agrupa a los distintos actores de la industria, desde las ópticas independientes a las ópticas de cadena nacional, y los laboratorios productores. Nuestra misión es representarlos a todos, sin importar el tamaño de cada socio. El sector óptico es muy variado, cada uno de sus actores tiene distintos problemas que enfrentar, por eso es un pilar fundamental para nosotros poder agruparlos y así lograr desarrollar la industria, enfrentando los desafíos del siglo XXI.

➤ Su misión es mejorar la salud visual de los chilenos, aumentando la cobertura de la población, dando un servicio oportuno, de calidad, y educando a la sociedad a través del trabajo conjunto y desarrollo de la industria óptica.

➤ En la siguiente entrevista, Marco Antonio Núñez, Presidente Ejecutivo de Ópticas de Chile nos cuenta sobre los desafíos del gremio, sus problemáticas y cómo la pandemia ha afectado su rubro.

¿Cuáles son los desafíos o problemáticas que ha traído la pandemia a su rubro?

El principal problema que enfrentamos como industria al inicio de la pandemia fue descubrir que existía un debate respecto a la calidad de esenciales de los establecimientos ópticos. La autoridad logró entender que las ópticas deben ser consideradas como establecimientos esenciales para la salud y por lo tanto debían prestar servicios en cuarentena. Una vez que logramos esto, tuvimos problemas específicos con algunos cierres de ópticas debido a fiscalizadores que interpretaban de forma errónea los instructivos del Ministerio de Salud.

¿De qué manera les ha afectado o contribuido a su desarrollo el incremento del e commerce, cómo se han adaptado?

Ha sido una revolución en la industria óptica, las cadenas nacionales consolidaron su servicio online y para las ópticas pequeñas ha sido más complicado, debido a los costos de inversión que significa habilitar un servicio de e commerce.

¿De qué manera les ha afectado el aumento de la venta informal?

La venta informal ha sido un problema creciente de los últimos años y se debe a la deficiencia en la fiscalización por parte de la autoridad sanitaria. Es uno de los grandes desafíos que enfrentamos como industria, ya que nosotros ofrecemos salud visual y la venta informal no cuenta con los protocolos para la atención de una persona con problemas de visión. La venta informal solo aumenta los problemas visuales de las personas en nuestro país y esto se ve agravado por el contrabando.

¿Por qué consideraron importante pertenecer a la CNC?

Para nosotros es importante formar parte de la Cámara Nacional de Comercio para poder colaborar con el desarrollo de nuestro país y el bienestar de los ciudadanos y ciudadanas. Tal como para nosotros es importante unir a todo el sector óptico y representarlo, también creemos fundamental el unir esfuerzos con una Cámara que agrupa el comercio en nuestro país. Queremos contribuir con nuestra industria y a la vez recibir el respaldo de la Cámara Nacional de Comercio que reúne a tan importantes actores del mercado. ↴



“Nosotros ofrecemos salud visual y la venta informal no cuenta con los protocolos para la atención de una persona con problemas de visión. La venta informal solo aumenta los problemas visuales de las personas en nuestro país y esto se ve agravado por el contrabando.”

Marco Antonio Núñez, presidente Ejecutivo de Ópticas de Chile



Teletrabajo

Movilidad y flexibilidad en una sola solución.

Desde ahora negocios, pymes y empresas de todos los tamaños se pueden adaptar fácilmente al teletrabajo con Entel One, la nueva solución tecnológica de Entel Empresas que profesionaliza el trabajo a distancia, para que el negocio siga operando desde donde este.





Que el teletrabajo es un hecho ya no está en discusión. Es este contexto el que ha llevado a que las empresas se enfrenten al desafío de redefinir su forma de trabajar, viéndose obligadas a incorporar en su gestión soluciones que les permitan trabajar a distancia y continuar con sus operaciones, sobre todo cuando sus procesos productivos se han digitalizado.

Algunas de sus funcionalidades y beneficios son:

e) **Movilidad:** Permite el acceso en todo momento y ofrece a los usuarios la posibilidad de moverse con libertad, ya que es posible contestar llamadas a números fijos en pc, móvil o tablet desde cualquier lugar y modalidad de trabajo.

e) **Telefonía Avanzada:** Buzón de voz, números de cabecera, transferencia y desvío de llamadas, son algunas funciones que permiten gestionar de manera más eficiente las llamadas de un negocio.

Una de estas soluciones es Entel One, un servicio tecnológico que unifica movilidad, funcionalidades avanzadas de telefonía fija y herramientas de colaboración, permitiendo a todo tipo de negocios trabajar desde cualquier lugar y llevar su número fijo donde sea. Se trata de una solución 100% flexible, que además de la movilidad, facilita la colaboración y acelera los tiempos de respuesta a clientes de manera profesional, simple, y segura.

e) **Ahorro en costos:** Al ser telefonía cloud no es necesario inversiones en centrales físicas ni tampoco mantención de equipamiento.

e) Finalmente, ya que todas las comunicaciones se unifican en una sola red, las combinaciones de números fijos, mensajería, app de colaboración y videollamadas facilitan la experiencia de trabajo y creación de equipos, lo que se traduce en mayor productividad, eficiencia y colaboración entre áreas. **◀**

Ventajas de ser

La Araucana

más cerca

Somos sus aliados para mejorar el bienestar de los trabajadores



Atención personalizada y
en terreno en todo Chile



Simplificación de trámites
con Canal de Atención
Remota



Mayor oferta de
beneficios a trabajadores



Ayuda financiera
cuando lo necesitan



Programas de
Beneficios Universal



Flexibilidad para
adaptar beneficios
en contingencia

La Caja de Compensación de las Cámaras de Comercio



ACHS

**Tercera versión del Termómetro de
Salud Mental en Chile ACHS-UC:**

**Salud mental de los chilenos empeora
en abril tras implementación de
cuarentenas: Síntomas de depresión
llegan a 46,7%**

La nueva versión del estudio de la Asociación Chilena de Seguridad y la Universidad Católica se hizo en el marco de alzas en los contagios y con la mayor parte de la población del país confinada. El resultado fue contundente: 32,8% de las personas presentaron síntomas asociados a problemas de salud mental, 6 puntos más que la medición de noviembre de 2020, cuando gran parte de Chile estaba desconfinado. Además, en la escala específica sobre temas relacionados a la depresión, un 46,7% de las personas presentó sospecha de esta patología en algún grado.

A poco más de un año del comienzo de la pandemia por COVID-19, no son muchas las cuentas alegres que se pueden sacar en materia de salud mental en Chile. En ese contexto, la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) y el Centro de Encuestas y Estudios Longitudinales de la Universidad Católica, publicaron la tercera edición del “Termómetro de la Salud Mental en Chile ACHS-UC”, que indicó –entre sus múltiples conclusiones– que un 32,8% de los encuestados exhibieron síntomas asociados a una probable presencia o sospecha de este tipo de problemas.

Cristóbal Cuadra, gerente División Asuntos Jurídicos y Corporativos de la ACHS, junto a David Bravo, director del Centro de Encuestas y Estudios Longitudinales de la Universidad Católica, Daniela Campos, jefa de Riesgos Psicosociales de la ACHS, y Rafael Torres, Psiquiatra y Director de la Escuela de Medicina de la Universidad Católica, 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 los primeros diez días de abril de 2021.

Cristóbal Cuadra, gerente División Asuntos Jurídicos y Corporativos de la ACHS, afirmó que “hemos sido testigos respecto de cómo el tema de la salud mental en Chile ha ido tomando relevancia y cómo los problemas asociados pueden impactar tanto en la calidad de vida como en la productividad y competitividad

Cristóbal Cuadra,
gerente División
Asuntos Jurídicos y
Corporativos
de la ACHS



del país. Con esta tercera edición del estudio reconfirmamos nuestro interés por entender la realidad de la salud mental de los chilenos. Esperamos que estos resultados, y los anteriores, ayuden a aunar esfuerzos con otros actores del sistema de salud, para analizar mejoras a las políticas públicas y en nuestro caso particular como ACHS, para proponer formas en que el mundo empresarial y los empleadores y trabajadores en general puedan contribuir a la superación de esta problemática social”.



Daniela Campos,
jefa de Riesgos
Psicosociales
de la ACHS

Por su parte, Daniela Campos afirmó que “en esta tercera entrega de nuestro estudio de salud mental volvimos a ver resultados que confirman el gran desafío que tenemos como país en esta materia. Las circunstancias a las que nos hemos visto enfrentados durante esta pandemia le han puesto una lupa a problemas que estamos viendo hace algún tiempo y al que como organización queremos aportar en la búsqueda de soluciones, con la entrega de datos valiosos que esperamos ayuden a entender esta problemática”.

De acuerdo con la información entregada por los encuestados, las tasas de problemas de salud mental subieron en todos los grupos respecto de noviembre 2020, con la excepción de la categoría “separados”, que es la que tiene mayor porcentaje de problemática mental (39,5%).

En abril de 2021 aumentaron las prevalencias de síntomas asociados a problemas de salud mental respecto de noviembre de 2020 para todos los grupos de la población, independiente de sus características demográficas. Una de las variables que más diferencias ha mostrado entre la primera versión del estudio y esta, es la situación de personas que viven solas. Si en julio de 2020 estas tenían significativamente mayor preva-

lencia de problemas de salud mental que el resto, en noviembre esto se revirtió, siendo quienes vivían con más personas los que tenían más problemas de salud mental. Ahora en abril no se aprecian diferencias entre quienes viven solos y quienes viven acompañados, con ambos grupos presentando un 32,8% de presencia de síntomas asociados a problemas de salud mental.

Por otro lado, la presencia de problemas de salud mental subió en todas las regiones de Chile. La zona Sur, al igual que en julio y noviembre de 2020, sigue siendo la de menor prevalencia con un 28,6%, mientras que la zona norte es la que muestra la mayor tasa (39,7%). La Región Metropolitana, por su parte, llegó a un 33,8%.

Uno de los elementos que se correlacionan en mayor medida con la salud mental es la situación laboral y económica de cada persona. La detección de sospecha o presencia de problemas fue de 50% entre los desocupados. Siendo esta proporción de 39% entre quienes están laboralmente inactivo/as (que técnicamente no son desocupados, sino que no forman parte de la fuerza de trabajo) y de 29,6% entre quienes trabajan. Esto, en un contexto en el que las tasas de desempleo del país, de acuerdo con las últimas cifras oficiales, siguen estando por sobre los dos dígitos.

Cabe destacar también, que la sospecha o presencia de problemas de salud mental es muy superior (casi 14 puntos) en aquellos hogares que reportan una caída en sus ingresos respecto del año anterior. También se aprecia que la prevalencia de estos es casi 3 veces superior en el caso de quienes tienen una situación de deuda en el hogar “complicada”, en relación con los que no tienen problemas económicos.

Antonia Errázuriz, co-autora del estudio y académica del Departamento de Psiquiatría de la Universidad Católica, señaló que “los resultados que hemos presentado vienen a confirmar la línea tan fina que existe entre bienestar físico y mental al mostrar una mayor presencia actual de problemas de salud mental, síntomas de depresión, deterioro del estado de ánimo, insomnio y problemas de soledad en quienes reportaron padecer dos o más enfermedades crónicas o evaluaron su salud física como mala o pobre”.

Antonia Errázuriz,
académica del
Departamento de
Psiquiatría de la
Universidad Católica



Más deprimidos y con problemas para dormir

Los resultados de la encuesta arrojaron que, según las respuestas al instrumento de medición, el 46,7% de las personas presenta algún grado de depresión (usualmente menor, no alcanza a calificar como patología). A través de todas las mediciones hechas desde 2020, las mujeres han mostrado mayor prevalencia en este tipo de síntomas y durante abril llegaron a un 54,7%, 17 puntos más que los hombres. La proporción que presenta síntomas depresivos en algún grado es menor en el grupo de universitarios y mayor entre los menos educados. Así también, más de la mitad de las personas en estado “separados” (51,7%) presentan estos síntomas, casi 9 puntos adicionales de prevalencia que las personas “casadas/convivientes”.

Asimismo, un 45,9% de las personas entre 21 y 68 años en el país evalúan que su estado de ánimo actual es peor o mucho peor en comparación con la situación anterior a la pandemia. Esta cifra nunca ha bajado del 42% desde que comenzó esta medición.

Otro factor importante es el insomnio. Un 46,9% presentó algún grado de problema para conciliar el sueño. El estudio concluyó que un 19,8% de la población entre 21 y 68 años presenta problemas de insomnio moderado o severo. Más de la mitad de los entrevis-

tados (52,4%) admitió tener algún grado de dificultad para levantarse más temprano de lo deseado.

En resumen, David Bravo indicó que “estos resultados ofrecen un espacio de reflexión acerca de la manera como los antecedentes de salud física, los efectos económicos y el estilo de vida durante la pandemia se relacionan con el deterioro de salud mental en nuestra población”.

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 (problemas de salud GHQ-12; síntomas de depresión PHQ-9; problemas de insomnio ISI). Adicionalmente, se utilizan otras escalas sobre estilo de vida (consumo de alcohol AUDIT-C; soledad- UCLA-; y actividad física-UCL), así como otras relativas al ámbito organizacional (exposición a riesgos, usando algunos ítemes de CoPsoQ; y engagement UWES-3).

El carácter público de los resultados del estudio, sumado a las tres versiones realizadas y al nuevo levantamiento de información que se hará en junio de 2021, permitirán evaluar los efectos en el tiempo de la pandemia en la salud mental de los chilenos. Además, esperamos que sean un aporte para el diseño de políticas públicas en esta materia en el futuro.

Revisa aquí las presentaciones de los estudios

Versión 1: https://www.achs.cl/portal/centro-de-noticias/Documents/Termometro_SM_version1.pdf

Versión 2: https://www.achs.cl/portal/centro-de-noticias/Documents/Termometro_SM_version2.pdf

Versión 3: https://www.achs.cl/portal/centro-de-noticias/Documents/Termometro_SM_version3.pdf



CAPÍTULO 4 - LOS DESAFÍOS DEL GREMIO

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





22 365 4000

www.cnc.cl

Merced 230,
Santiago | Chile