

### **PROTAGONISTAS**









#### **ENLACES REVISTA DIGITAL**

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

#### **COMITÉ EDITORIAL:**

Gerencias de Comunicaciones

#### **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 EL ORGULLO DE SER COMERCIANTE	3
LÍDERES DEL COMERCIO, LOS SERVICIOS	
Y EL TURISMO SE REFIEREN A LOS DESAFÍOS DE SUS SECTORES	4
EL DESAFÍO DE EMPRENDER EN LA VOZ DE LOS PROTAGONISTAS DEL COMERCIO	11
DELCOMERCIO	11
LÍDERES DEL SECTOR SALUDAN AL GREMIO	16

### EL ORGULLO DE SER COMERCIANTE

**Ricardo Mewes Schnaidt,** Presidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile

dor de Constitución que entre-

ste año quisimos celebrar no solo el día, sino que el Mes del Comercio. Un sector que como ninguno ha tenido una resiliencia sin límites y ha sido capaz de salir adelante después de un estallido social y dos años de pandemia. Sector que emplea a más de un millón seiscientos mil trabajadores, principalmente jóvenes y mujeres y que ha sido capaz de sobreponerse a la adversidad, continuar generando empleo y atendiendo a los consumidores.

También es un sector que en los últimos años ha vivido grandes transformaciones: el auge del comercio online y la digitalización de la economía ha traído múltiples beneficios, pero también un aumento de exigencias y desafíos, en especial para los pequeños comerciantes, muchos de los cuales no fueron capaces de subirse al carro de la tecnología.

En la actualidad, estamos viviendo un clima enrarecido. Tanto en el norte como en el sur del país estamos siendo afectados por la violencia de todo tipo: hacia nuestros locales, trabajadores y clientes. También enfrentando un clima de incertidumbre política y social que nos podría llevar a poner en riesgo el desarrollo económico logrado en los últimos años. A lo que se

suma un borrador de Constitución que entrega más incertezas que certezas, en especial en materia de seguridad.

Por otra parte, la informalidad, fenómeno que nos afecta por igual en todas las regiones del país, como venimos advirtiendo desde hace ya algún tiempo, se encuentra actualmente en manos de las mafias del crimen organizado las que utilizan a los vendedores ambulantes a su

antojo. Es por ello que necesitamos políticas públicas que contribuyan a enfrentar este fenómeno junto con la articulación de un trabajo público privado que sea capaz de contribuir a la formalización de estas personas.

Me siento orgulloso de liderar este gremio que agrupa a pequeñas, medianas y grandes empresas del comer-

de gran parte del territorio nacional. En esta edición especial de la revista Enlaces que llamamos "Protagonistas" les pedimos a nuestros socios, amigos y pymes que nos comentaran cuáles creen que son los mayores desafíos que deberá enfrentar nuestro

cio, los servicios y el turismo

sector a futuro y también poder conocer algo más de las historias de esfuerzo de varios de ellos.

Los invitamos a leerla. 🗸

# LÍDERES DEL COMERCIO, LOS SERVICIOS Y EL TURISMO SE REFIEREN A LOS DESAFÍOS DE SUS SECTORES

Representantes de diversos rubros junto con la Ministra del Trabajo y Previsión Social comentan cómo la transformación tecnológica y el crecimiento del comercio electrónico han hecho que el sector acelere su proceso de transformación. Mientras otros manifiestan su preocupación por la falta de conectividad y la inseguridad que viven muchos de ellos. En lo que coinciden todos es que la pandemia marca un antes y un después.

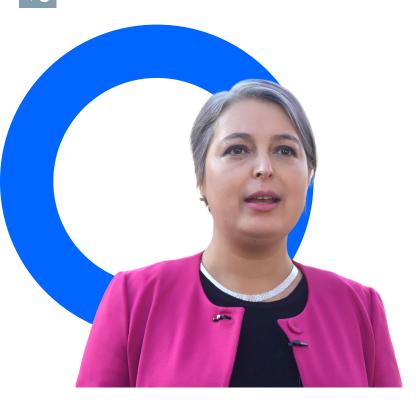
odo partió en octubre de 2019. El comercio, los servicios y el turismo venían enfrentando diversos desafíos, ciertamente más relacionados con la transformación digital y la modernización de los sectores y sus negocios, pero el estallido social vino a cambiarlo todo. Locales cerrados, desmanes, pérdidas totales, imposibilidad de trabajar, entre otros, fueron las principales consecuencias de la revuelta social.

Meses después, en marzo del 2020, comenzó un nuevo reto. Llegó a nuestro país la pandemia del Coronavirus justo cuando el sector se estaba empezando a recuperar. ¿Qué pasó?, nuevamente se bajaron las cortinas. Los más perjudicados, sin lugar a dudas, fueron nuevamente las pymes y el sector turismo.

Hoy, el comercio, los servicios y el turismo enfrentan un nuevo desafío: la creciente inflación, la incertidumbre -por los procesos políticos que actualmente se viven en el país y a nivel mundial- el aumento de la victimización en el sector, así como también, el aumento del comercio informal, que ha proliferado a raíz de todo lo anteriormente mencionado.

En esta línea, la Ministra del Trabajo y Previsión Social, Jeannette Jara señaló que "el tiempo es propicio para que, a partir de una convergencia de voluntades y la colaboración público - privada, abordemos los grandes desafíos que enfrenta el sector. En primer lugar, seguir recuperando el empleo formal, que se vio tan afectado por la pandemia de Covid-19".

Asimismo, agregó que "de acuerdo a las últimas cifras divulgadas por el Instituto Nacional de Estadísticas el 30 de mayo, el comercio ha liderado la recuperación del empleo femenino, con un incremento anual de ocupadas de 18,3%. Este aporte es muy valioso, pues una de las grandes tareas que tenemos como país es ir cerrando las brechas de género en todos los planos. Y, desde luego, el acceso al empleo es



vital para la generación de ingresos y la autonomía de millones de mujeres de nuestro país".

Por otra parte, indicó que "tenemos que abordar los grandes desafíos que impone la vertiginosa transformación tecnológica en curso, la que se vio acelerada por la emergencia sanitaria. Hoy observamos fenómenos como una fuerte expansión del comercio electrónico, la automatización de la logística, el reemplazo de tareas de baja calificación por tecnología física (embalaje automático, tótems de atención, etc.) y la adopción generalizada de tecnologías digitales. Ello obliga al Estado, a las empresas, a la oferta de capacitación y a ChileValora, entre otros actores, a colaborar para abordar juntos las brechas de capital humano y los procesos de reconversión, de forma tal que el cambio tecnológico se traduzca en trayectorias ascendentes y con mayor calificación y no en pérdidas de empleos o de salarios. Ese es, actualmente, uno de los focos de acción de nuestro ministerio".

Ello obliga al
Estado, a las empresas, a
la oferta de capacitación y
a ChileValora, entre otros
actores, a colaborar para
abordar juntos las brechas
de capital humano y los
procesos de reconversión,
de forma tal que el cambio
tecnológico se traduzca en
trayectorias ascendentes y
con mayor calificación..."

**Jeanette Jara,** Ministra del Trabajo y Previsión Social Al mismo tiempo, creemos que es muy importante que los pequeños comercios establezcan mesas de trabajo con sus alcaldes y autoridades locales, para que se erradique la informalidad y la delincuencia que esta conlleva".

**Juan Pablo Swett**, presidente de la Multigremial Nacional de Emprendedores



Para Juan Pablo Swett, presidente de la Multigremial Nacional de Emprendedores, "los principales desafíos que deberá enfrentar el comercio será volver a ponerse de pie tras los devastadores efectos que implicaron el estallido social y la pandemia, en donde miles de pymes del sector se vieron obligadas a cerrar sus puertas. Para ello es clave que estos emprendedores se reinventen y actualicen, potenciando los e-commerce, el delivery y sus plataformas digitales, que hasta antes de las cuarentenas y restricciones sanitarias no eran prioritarias. Al mismo tiempo, creemos que es muy importante que los pequeños comercios establezcan mesas de trabajo con sus alcaldes y autoridades locales, para que se erradique la informalidad y la delincuencia que esta conlleva. No es posible que uno de cada dos locales haya sido victimizado, como se ha visto últimamente en la zona cero de Santiago o en el barrio Meiggs".



En la mirada regional, Alejandro Lama, presidente de la Cámara de Comercio, Industrias, Turismo y Servicios de Chillán-Ñuble, destacó que el desafío está en las limitaciones del territorio. "Estas carencias y limitaciones son, en primer lugar, la conectividad digital y eléctrica que no está presente en toda la región y que precisamente hace falta en los sectores que desarrollan el turismo, por ejemplo, y que di-

Esperamos que nuestras autoridades se hagan parte de las necesidades que ha definido nuestro sector y que hemos planteado en diversas mesas de trabajo, reuniones de coordinación, exposiciones y análisis, donde hemos manifestado la urgencia de medidas".

**Alejandro Lama,** presidente de la Cámara de Comercio, Industrias, Turismo y Servicios de Chillán-Ñuble

ficultan a los empresarios y emprendedores fortalecer su rubro y abrir una nueva venta al consumidor. Por otra parte, también uno de los desafíos que tenemos, es la conectividad vial y la falta de obras públicas como caminos, puentes y otras estructuras que facilitan el traslado de los productos o producciones, y que, por el contrario, hoy representa un perjuicio para la comercialización. Y en tercer lugar, la escasez hídrica que presenta la zona es una limitante permanente y creciente, y que requiere una solución público-privada; en este sentido el Embalse Punilla se advierte como una alternativa concreta y efectiva, pero que no ha tenido la gestión necesaria para su desarrollo".

Finalmente, Lama indicó que "esperamos que nuestras autoridades se hagan parte de las necesidades que ha definido nuestro sector y que hemos planteado en diversas mesas de trabajo, reuniones de coordinación, exposiciones y análisis, donde hemos manifestado la urgencia de medidas".



**Rodrígo Ibáñez**, presidente de la Cámara de Comercio e Industrias, Servicios y Turismo de Osorno

Por su parte, Rodrigo Ibañez, presidente de la Cámara de Comercio e Industrias, Servicios y Turismo de Osorno, señaló que "este año es muy distinto a los anteriores, pues somos conscientes de que cada vez tenemos un poco más de apertura en las restricciones, siempre con la esperanza de continuar avanzando respecto a la pandemia. Sumado a esto, creemos que existe un tremendo desafío con el comercio, de parte de nuestros clientes y de la ciudadanía, en relación a la digitalización y los nuevos hábitos de consumo, y es que, producto de la pandemia, se ha revelado lo mucho que hay que hacer en este ámbito".

Seguimos empujando para que el gobierno elimine las medidas restrictivas de ingreso al país, fundamentalmente, la homologación de vacunas".

**Helen Kouyoumdjian**, presidente de la Multigremial Nacional de Emprendedores En el caso del turismo, representando por Helen Kouyoumdjian, vicepresidenta ejecutiva de la Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR), lo principal hoy es "lograr la reactivación de la industria, especialmente de aquellos sectores que tras dos años continúan deprimidos, como el turismo receptivo, frente a lo cual seguimos empujando para que el gobierno elimine las medidas restrictivas de ingreso al país, fundamentalmente, la homologación de vacunas", enfatizó Helen.

Además, destacó que recuperar la competitividad que hemos perdido como destino es otra de las grandes tareas que tenemos de la mano de la reactivación del rubro, en que la estrategia de promoción internacional tiene un papel crucial para recuperar terreno. "Una vez que lo anterior se logre, debemos seguir avanzando en los temas que quedaron suspendidos por el estallido y la pandemia, como la formalización de quienes participan del turismo, transformación digital, flexibilidad laboral y sustentabilidad, entre otros", finalizó.





Como gremio hemos trabajado arduamente para mantener al sector operando y, para ello, es de suma importancia dejar atrás las medidas restrictivas al rubro gastronómico, de manera que en el futuro cualquier iniciativa de la autoridad se oriente más al plan de vacunación y responsabilidad individual, y no en volver a cerrar los negocios".

**Máximo Picallo,** presidente de la Asociación Chilena de Gastronomía (ACHIGA)

En esta misma línea, Máximo Picallo, presidente de la Asociación Chilena de Gastronomía (ACHIGA) señaló que "como gremio hemos trabajado arduamente para mantener al sector operando y, para ello, es de suma importancia dejar atrás las medidas restrictivas al rubro gastronómico, de manera que en el futuro cualquier iniciativa de la autoridad se oriente más al plan de vacunación y responsabilidad individual, y no en volver a cerrar los negocios".

En cuanto a los desafíos de su rubro, Picallo destacó que "el primero es volver a tener niveles de venta normales para hacernos cargo del

endeudamiento que asumimos, con el objetivo de mantener en pie nuestros establecimientos. Hoy tenemos el tema de la inflación y aumentos de costos relevantes. Un segundo desafío, que nos afecta de manera importante, es el tema de la seguridad. Ello, en relación con la seguridad ante la delincuencia y, por otra parte, en los sectores donde se focaliza la violencia de carácter más político. Finalmente, nuestro tercer desafío es la informalidad, la cual creció producto de la crisis y, en donde, hoy existen muchas actividades informales relacionadas con la alimentación, lo que es un riesgo sanitario para la población".

Desde la mirada internacional, Andrea Rojas, gerente general de la Cámara Chileno India de Comercio expresó que "a pesar de las cifras positivas, aún quedan varios desafíos por superar con el fin de mejorar y seguir desarrollando las relaciones comerciales entre Chile e India, siendo la logística uno de los puntos principales en el cual avanzar. Por otra parte, pese a que el acuerdo de alcance parcial ha sido actualizado y se ha avanzado positivamente, aún quedan productos que aún no cuentan con reducciones arancelarias y siguen en negociaciones o aún deben ser considerados".

Pero, aseguró que de todos modos se mantienen optimistas ya que las cifras han sido positivas durante el último año. "Esto ha sido gracias al trabajo de nuestros socios y todos sus trabajadores mujeres y hombres de todo el país, quienes a través de su actividad están satisfaciendo las demandas internacionales y hacen un valioso e importante aporte al desarrollo de Chile. Esperamos que las relaciones comerciales internacionales entre nuestros países sigan mostrando cifras positivas, promoviendo la integración económica y aprovechando las ventajas competitivas de cada país".



Esperamos que las relaciones comerciales internacionales entre nuestros países sigan mostrando cifras positivas, promoviendo la integración económica y aprovechando las ventajas competitivas de cada país".

**Andrea Rojas**, gerente general de la Cámara Chileno India de Comercio

Para Cynthia Perisic, gerente general de la Asociación de Logística de Chile (ALOG), "la crisis vivida por el sector a raíz de la pandemia ha sido profunda en lo económico, en lo laboral y en lo humano, y hoy - a dos años de la crisis sanitaria- el comercio, el turismo y los servicios han retomado su actividad con fuerza y con una mirada de futuro, en el cual los actores del rubro logístico cumplen un rol articulador determinante. Hoy, el desafío de alcanzar un mayor nivel de digitalización en los procesos resulta inminente para los actores del comercio y sus partners logísticos, ello debido a los avances de la denominada Cuarta Revolución Industrial y de fenómenos como el explosivo aumento del e-commerce. la electromovilidad, derivados de los profundos cambios en los hábitos de consumo de las personas", enfatizó.

En esta línea, destacó que otro de los desafíos que enfrenta el sector es la inseguridad, aunado al crecimiento del comercio informal, considerando que un incremento en esta materia ocasiona un importante daño a aquellos comerciantes que sí se rigen por las reglas y normas, quienes trabajan con ahínco para sacar sus negocios adelante, con fuerza, entusiasmo y asumiendo los costos de la recuperación económica.

"Al mismo tiempo, el comercio enfrenta el constante desafío de la productividad, en un escenario marcado por una crisis sanitaria vigente y altos índices de incertidumbre económica. En esta línea, el sector debe ampliar su mirada hacia la inclusión y la atracción de talento, así como a la implementación de prácticas amigables con el medioambiente", finalizó.

6 Hoy, el desafío de alcanzar un mayor nivel de digitalización en los procesos resulta inminente para los actores del comercio y sus partners logísticos, ello debido a los avances de la denominada Cuarta Revolución Industrial y de fenómenos como el explosivo aumento del e-commerce, la electromovilidad, derivados de los profundos cambios en los hábitos de consumo de las personas".

**Cynthia Perisic,** gerente general de la Asociación de Logística de Chile (ALOG)



En el caso de Mercado Libre, ponen especial énfasis en el comercio electrónico. Para Ignacio Hevia. Director Comercial de Mercado Libre Chile, "va a continuar manteniendo la importancia que adquirió durante el periodo de pandemia, donde se impuso como la principal solución a los desafíos de abastecimiento de las personas. La compra online alcanzó un nuevo piso, y en eso no hay vuelta atrás. Las condiciones actuales son distintas a las del 2020 y 2021, donde gran parte del comercio físico estaba cerrado y había gran liquidez producto del primer retiro de los fondos previsionales. Probablemente no volvamos a crecimientos tan notorios y exponenciales como a inicios de la pandemia, pero lo cierto es que nos encontramos frente a un consumidor que tiene un nivel de apropiación mayor de las herramientas digitales, y que al mismo tiempo, es muchísimo más exigente e informado", destacó.

La compra online alcanzó un nuevo piso, y en eso no hay vuelta atrás. Las condiciones actuales son distintas a las del 2020 y 2021, donde gran parte del comercio físico estaba cerrado y había gran liquidez producto del primer retiro de los fondos previsionales".

**Ignacio Hevia**, Director Comercial de Mercado Libre Chile



## EL DESAFÍO DE EMPRENDER EN LA VOZ DE LOS PROTAGONISTAS DEL COMERCIO

En el mes del comercio quisimos destacar a quienes trabajan en el rubro y contar un poco de sus historias. Pero no solo eso, elegimos a emprendedores socios de nuestras cámaras regionales de las ciudades de Antofagasta, Valparaíso, Santiago, Chillán y Valdivia, a quiénes les preguntamos qué los motivó a trabajar en el sector, cómo les ha ido en sus negocios, qué ha significado emprender y mucho más. No te pierdas estas inspiradoras historias.

#### Antofagasta

#### Ángel Mella,

fundador de Tiendas Smart Chile <a href="https://smartchile.cl">https://smartchile.cl</a>

ngel tenía tan solo 5 años cuando, junto a su hermano mayor, caminaba por la histórica cancha Lautaro de Antofagasta vendiendo paletas de jugo en polvo. Lo hacían todos los fines de semana y con las ganancias intentaban cubrir las grandes necesidades económicas que tenían como familia. Gran parte de su niñez la pasó tocando puerta a puerta, vendiendo paletas, condimentos, confites o lo que fuera necesario para apoyar a sus padres.

En su adolescencia, sin tener que dejar sus estudios, Ángel apoyó a su madre atendiendo el kiosco que con mucho sacrificio logró obtener. Fue ahí donde comenzó a interesarse en los negocios como forma de vida. Después de un par de años, el kiosco se transformó en un almacén, lo que para él se convirtió en una gran motivación e inspiración para seguir creciendo y salir de la pobreza que por tantos años estuvo presente en su familia.



Con el crecimiento del negocio familiar, su historia empieza a cambiar drásticamente. "Empecé a demostrar habilidades y gusto por los negocios. También, vi en la tecnología el futuro de la sociedad y de mi vida. Por eso, comencé a trabajar arduamente junto a mi madre y así logré comprar el primer producto tecnológico para el negocio, un computador para el almacén. Ese computador fue muy simbólico, ya que con el comenzó la transformación de mi vida y la de mi familia", señaló Mella.

Ángel se empezó a interesar mucho por la computación, entendiendo que debía aprender más sobre ella y estando consciente de que era el futuro. Así fue como empezó a reparar computadores de vecinos. "Con un poco más de conocimiento y experiencia decidí invertir en una bicicleta, la que ocupaba como medio de transporte para emprender en la reparación de computadores en el sector norte de Antofagasta. Obtuve muy buenos resultados e invertí en más computadores para el almacén de mi madre, convirtiéndolo también en un cyber", indicó el fundador de Smart Chile.

El siguiente paso fue independizarse y formalizar su negocio, estableciendo el primer Servicio Técnico en Computación en la popular Feria de las Pulgas de su región. El emprendimiento siguió creciendo y se trasladó al centro de la ciudad. "Ahí comencé un nuevo camino, un desafío muy difícil y competitivo, estar a la altura con las grandes empresas del rubro en la ciudad. Hoy, después de una larga historia de esfuerzo, sacrificio y perseverancia, me consolidé como fundador y dueño de Smart Chile, la tienda tecnológica más importante del norte de Chile", comentó Mella.

Y, aunque a este emprendimiento, en palabras de su protagonista, le queda mucho por crecer aún, no ha estado exento de enfrentar momentos complicados. "Para el estallido social sufrimos de ataques constantes a nuestras instalaciones, posteriormente enfrentamos una pandemia a puertas cerradas por varios meses. En la actualidad hemos sufrido de seis robos a cinco de nuestras tiendas, también los efectos del comercio ilegal, la delincuencia y la difícil situación económica que hoy día golpea al mercado. Pero estamos convencidos que lograremos superar toda adversidad, porque nuestro ADN es de pura pasión, esfuerzo y superación", finalizó Ángel.

#### Valparaíso

#### María Paz Colque,

gerente general de Colque Audio Pro www.colqueaudiopro.com

aría Paz nació en una familia donde siempre el sector industrial del audio estuvo presente. Su abuelo fabricaba los equipos para bandas de la época, como los Blue Splendor, Los Ángeles Negros, entre otros. Fue así, como hace más de 40 años, nació esta empresa familiar de electrónica fundada por su abuelo y ubicada en el centro de Valparaíso. Hoy, su padre Luis Colque se hizo cargo del negocio y es presidente del directorio, mientras que ella está a cargo de la gerencia general.

"Actualmente somos un e-commerce que vende instrumentos musicales, equipos de audio profesional y home studio a todo Chile. El canal de venta online lo abrimos el 2019, como una oportunidad de entrar a nuevos mercados y ese mismo año comenzamos a trabajar en diversos marketplaces. Al llegar la pandemia en el año 2020, logramos sobrellevar el cambio de comportamiento del consumidor y el boom del e-commerce, a pesar de solo tener un año de experiencia con estos canales online. Hoy en día estamos dentro de las 10 empresas más



importantes del rubro en Chile y esperamos seguir creciendo durante los próximos años", señaló María Paz.

El negocio, inicialmente, no contemplaba la venta de instrumentos musicales, pero estos productos se incorporaron al ver la necesidad que planteaban los clientes. "En Valparaíso no había una tienda de este tipo de productos, así aprovechamos esa oportunidad y agrandamos nuestro rubro. Hoy vendemos para todo Chile y es muy gratificante trabajar en este sector, porque no solo es vender entretención, sino que es entregar una herramienta para expresarse, un piano que llega a una casa reúne a la familia; una guitarra que sale en un asado, alegra y anima a cantar; un niño que aprende a tocar un instrumento musical y desarrolla habilidades de perseverancia y trabajo en equipo, entre otras", agregó Colque.

Para María Paz y su familia, trabajar en el sector comercio significa estar siempre atento a todos los agentes del mercado y ser capaz de visualizar qué es lo que viene, qué es lo que necesitarán o de qué manera querrán comprar los clientes. "Hay que estar alerta para poder identificar las oportunidades que se nos presentan y pensar en el largo plazo y que la manera de permanecer y de crecer, es hacer bien las cosas, es entregar un buen servicio a nuestros clientes y ser capaz de diferenciarnos, porque somos los más rápidos al momento de entregar, porque contestamos los mails o los teléfonos, etc.", indicó la gerente general de Colque Audio Pro.

También, es importante destacar que han habido momentos difíciles para la familia Colque. María Paz recuerda la crisis asiática, la que casi los obligó a cerrar el negocio, pero que en ese momento su papá logró sacarlos adelante y les enseñó que hay trabajar duro y ver los desafíos con alturas de miras para encontrar las nuevas oportunidades. Esto sería la pieza clave que los ayudó en el estallido social y la pandemia.

"El año 2019, al comenzar el estallido social, cerramos nuestra tienda ubicada en Valparaíso y

nos enfocamos en el canal online, eso nos permitió que con la llegada de la pandemia y cuando pensábamos ¿quién va a comprar instrumentos o audio en este momento? se fuera dando una situación en donde el encierro de las cuarentenas motivó el desarrollo de hobbies dentro de las casas. Por eso, a las personas que durante mucho tiempo le había rondado en su cabeza tomar clases de violín, por ejemplo, dijera, ahora puede que sea el momento. Cuando nos dimos cuenta de esa oportunidad fuimos capaces de responder al aumento en la demanda de nuestros productos".



#### Santiago

**Héctor Santos,** dueño de Punto Musical https://puntomusical.cl/

n 1965, a sus 19 años, Héctor comenzó su negocio. Con una maleta cargada de long plays -la que pesaba alrededor de 20 kilos- visitaba clientes en sus puestos de trabajo. Iba a las oficinas de banqueros, ferrocarriles, ministerios, entre otros, a vender vinilos. En 1970, solo cinco años después, se estableció con un local comercial, llegó a tener 10 locales, incluso dos en el aeropuerto de Pudahuel. Actualmente, y por motivos de la pandemia, mantiene cinco locales y realiza distribución de música a todo el país.

En su mayoría vende vinilos, aprovechando el explosivo renacer del formato en Chile, sobre todo a partir de la pandemia. "Comencé en Huérfanos 1052, local 8, con "Punto Musical". Era vecino de Tiendas Peñalba, que ya no existe, las reemplazó Falabella. Elegí la música ya que soy un eterno admirador de ella y no puedo estar sin su presencia y escogí el comercio porque fue la manera de poder estar en contacto con más personas a las que les puedo transmitir mis recomendaciones musicales", señaló Santos.

#### Chillán

#### Víctor Méndez,

gerente de Rodamendez

https://www.rodamendez.cl/

n 1969, en la ciudad de Chillán, José Méndez Manríquez fundó, de la mano de su señora Silvia Ponce, un pequeño local comercial dedicado a la venta de pernos y rodamientos: "Rodamendez". En 1975 y con más experiencia, definieron su modelo de negocio y se orientaron a la venta de rodamientos como distribuidores de la marca SKF, consolidándose en el año 1983 como la red de distribución de la zona sur, cambiando su nombre a Rodamendez Ltda. Entre los años 1990 y 2000 la empresa incrementó su línea de productos, cubriendo principalmente el mercado de trasmisión de potencia y destacándose a nivel nacional con un total de 13 sucursales a lo largo del país.

Lamentablemente, en abril de 2007 su fundador falleció, pero quedaron sus hijos a cargo del negocio, quienes han llevado la gestión de la empresa, manteniendo y potenciando su presencia nacional. Uno de ellos es Víctor Méndez, quien es actualmente gerente de la empresa.

"Nuestra principal motivación es el compromiso con nuestros clientes, quienes nos han permitido mejorar cada día para ser una empresa



lo más eficiente posible, entregando un servicio de asistencia total, el que incluye la capacitación a importantes compañías, como también el servicio de montaje de rodamientos de gran tamaño. Contamos además, con un gran inventario que nos permite satisfacer diversas necesidades en el mercado nacional. Hoy hemos consolidado nuestra presencia como empresa y para ello contamos en Chillán con un moderno sector de distribución que nos permite estratégicamente cubrir todas las necesidades de nuestros clientes. Para los próximos cuatro años esperamos modernizar nuestra estructura en sucursales para así entregar un mejor servicio de venta y postventa", señaló Víctor Méndez.

Pero también, como empresa han tenido momentos difíciles, destacó Méndez. "Hemos pasado por momentos complejos y de mucha incertidumbre, como la partida de nuestro fundador", agregó. Y enfatizó, además, en que "para el éxito de la compañía ha sido fundamental contar con un personal altamente calificado, con un alto grado de compromiso y para ello ha sido necesario por parte de la empresa motivar y fidelizar a nuestro personal".

#### Valdivia

Gabriela Nuss,

gerente de Ferretería Sur

https://ferreteriasur.cl/

einaldo Anwandter y Enrique Nuss, suegro y yerno respectivamente, fundaron en 1941 Anwandter y Nuss Ltda. Comenzaron como una empresa de importaciones de artículos varios, principalmente menaje de hogar importado de Alemania, como vajillas de porcelana, cristales, cuchillerías, muebles y línea blanca.

En 1960, debido al terremoto de Valdivia, se produjo un giro del rubro y empezaron a trabajar con materiales de construcción y cemento, necesarios para la reconstrucción de la ciudad dañada, negocio que se mantiene hasta el día de hoy bajo el nombre de Ferreterías Sur.

"El terremoto fue el incentivo para comenzar la nueva etapa del negocio y en los últimos 10 años hemos ampliado la oferta de productos con dos nuevos locales, un poco volviendo a los orígenes de la empresa para, de esta manera, ofrecer una amplísima gama de productos a nuestros clientes", señaló Gabriela. "Siempre es un desafío mantenerse sobre la ola intentando la reinvención de nuestros locales y manteniendo una gama de productos acordes a las necesidades de nuestros clientes", agregó.

Actualmente, la empresa sigue en manos de los hijos, nietos y bisnietos de los fundadores, cuentan con dos ferreterías y dos locales: "Metrocuadrado", dedicado a las terminaciones,

cerámicas, baño y cocina y "Casa", dedicado a los muebles y artículos de decoración.

Para Nuss, el trabajo en el sector comercio es muy gratificante, ya que tienen contacto con variados sectores de la ciudad, por lo que han podido ser partícipes y testigos del cambio de Valdivia. "Tratamos de involucrarnos en nuestra comunidad, por ejemplo con el apoyo al deporte como basquetball, remo, fútbol, box femenino y rugby, así como otras instancias", enfatizó. "Para el futuro esperamos seguir siendo partícipes del crecimiento de nuestra ciudad, tenemos varios proyectos, que incluyen otras sucursales y un centro de distribución. Aparte de seguir reestructurando nuestros locales ya existentes", señaló Gabriela. "



## LÍDERES DEL SECTOR SALUDAN AL GREMIO



Saludamos a un sector que ha sido un gran motor de la economía el último año, que concentra el 19% de los ocupados del país, destacando en el empleo femenino y de jóvenes, que concentra gran cantidad de pymes y que ha sido capaz de salir fortalecido tras dos años de pandemia y estallido social gracias a la gran capacidad de resiliencia de los comerciantes y el esfuerzo de sus trabajadores. Felicitamos la importante labor que realiza la Cámara Nacional de Comercio, liderada por Ricardo Mewes, cuya gestión ha sido un apoyo clave para todos quienes se desempeñan en el sector. Más allá de las dificultades de los últimos años, el gremio ha desarrollado una innovadora agenda para promover más y mejor comercio, un consumo responsable y buenas prácticas con foco en la colaboración, la productividad y la competitividad, siendo un aporte clave al desarrollo del país y el

Desde ALOG Chile A.G., saludamos y reconocemos la importante labor gremial que la Cámara Nacional de Comercio desarrolla en pos de la actividad de comercio, servicios y turismo a nivel nacional, en representación de sus asociados, pero también de los consumidores y del país en general. Sabemos que la actividad comercial es vital para el crecimiento y desarrollo de nuestras naciones, su economía y vínculo cultural, y en esta instancia de conmemoración, relevamos el compromiso de CNC con el país".



bienestar de las familias chilenas".



En el día del comercio quiero saludar a todos los comerciantes de Chile especialmente a los Centros Comerciales, por la resiliencia, por la capacidad de innovación, la fuerza que tuvieron en salir adelante de este período difícil entre el estallido social y la pandemia. Hoy, saludamos también a nuestros trabajadores de empresas grandes, medianas y pequeñas, que nos ayudan día a día a hacer posible que esta gran familia del comercio sea el principal empleador de Chile y abastezca a toda la población de nuestro país felicidades".

María Teresa Vial, Presidenta de la Cámara de Comercio de Santiago

El comercio y el turismo son históricos aliados en la búsqueda del bienestar y crecimiento para nuestro país. Por eso, desde la Subsecretaría de Turismo, les envío un cordial saludo en este día del comercio y los invito a que trabajemos juntos para reactivar la industria turística que tan afectada se ha visto durante esta pandemia en las regiones. A todos y a todas los invitó a trabajar para el desarrollo turístico, el 2021 hubo 504.000 ocupados en las actividades características del sector y queremos dar un impulso para que específicamente las mujeres puedan reactivar sus actividades, sus emprendimientos y desarrollemos esta industria que es tan bonita".



En este Día del Comercio quisiera enviar un especial saludo a todos los comerciantes, empresarios y emprendedores, que con mucho esfuerzo y perseverancia han logrado hacer realidad sus sueños de emprender, de crecer, de dar empleos dignos y de calidad, y de contribuir al crecimiento del país".



66 Un gran saludo a todos los trabajadores del comercio y, en particular, a los más de 150.000 personas que trabajan en los supermercados de Chile y que cumplen una labor tan fundamental en el abastecimiento de alimentos y otros productos para todos los chilenos. Si hay algo que hemos aprendido en estos últimos años, es que lo único constante es el cambio, por lo tanto el gran desafío de la industria del comercio es seguir poniendo las personas en el centro y dotarlas de todas las habilidades y herramientas para que puedan explorar todo su conocimiento y saberes para poder seguir constituyendo organizaciones resiliente ante el cambio".

del Comercio y queremos aprovechar de agradecer a los miles de micros, pequeños, medianos y grandes comercios por el enorme aporte que hacen a la economía del país y por permitirnos ser la bisagra con la que nos conectamos día a día con millones de personas. Todos, quienes hacemos parte del ecosistema de pagos, tenemos un enorme desafío de incluir cada día más a nuevos negocios y a personas al ecosistema de pagos digitales. Un abrazo y feliz día".





Les queremos hacer llegar un muy cordial saludo desde las oficinas de la Organización Internacional del Trabajo en Chile en este Día del Comercio, y reflexionar muy brevemente sobre los grandes desafíos que tiene este importante sector para la economía y para la sociedad chilena.

Este es un sector que está enfrentado a un aceleramiento de sus transformaciones productivas, donde ha irrumpido la digitalización y diferentes tecnologías que han llevado a reorganizar la forma en que se realiza la producción de bienes y servicios, impactando también fuertemente en la organización del trabajo. Por supuesto, esto trae desafíos muy relevantes en materia de formación de trabajadores y trabajadoras para el sector. Asimismo, este es un sector que fue muy impactado por la crisis de la pandemia de COVID-19, lo que aumentó mucho la informalidad. Numerosas empresas tuvieron enormes desafíos para mantener su sostenibilidad económica, por lo tanto,

los próximos meses y los próximos años se volverá a instaurar un desafío muy importante en materia de formalización laboral.

Finalmente, creemos que un un importante desafío, es seguir manteniendo los esfuerzos para promover un gremialismo más fuerte, más integral y más inclusivo. En este sentido, la oficina de la OIT en Chile está comprometida para trabajar con la Cámara Nacional de Comercio para continuar con la formación de líderes. especialmente jóvenes hombres y mujeres, que se van incorporando al sector, como también en diversas iniciativas como la que corresponde a Mi Pyme Cumple, que llevamos a cargo conjuntamente con la Universidad Católica de Chile y su Facultad de Derecho, para formar y para asistir, especialmente, a pequeños emprendedores y pequeñas empresas del sector de comercio, para apoyarlas en este gran desafío que es la formalización de sus actividades económicas y del trabajo".

