

Link: <https://laboratorio.latercera.com/laboratorio/noticia/manuel-melero/1015214/>

El presidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo hace su Relato Personal de la pandemia y habla del difícil momento para el sector que representa. Me han marcado muchas historias en esta época de confinamiento: personas que están enfermas, que se han muerto o que han tenido graves quebrantos económicos, y esas son las grandes consecuencias de esta pandemia. Muchos casos tristes, dramáticos y dolorosos para uno, que debe compartir en un gremio nacional de mucha pyme.

Como dirigente nacional recibes demasiados testimonios duros, de personas que han perdido todo su capital de trabajo, muchos restaurantes que tuvieron que regalar la comida, porque no podían abrir y tenían invertidos sus recursos y perdieron el establecimiento o muchos comerciantes pequeños que me dicen: "Mire, no vamos a poder abrir nunca más". Eso es fuerte. Esto puede haber sido como como la tormenta perfecta, siendo nosotros los capitanes. Además, se nos juntan como sectores el comercio, el turismo y los servicios, que son los más afectados.

Tenemos un efecto de acumulación e inestabilidad para el sector que empezó el 18 de octubre con la crisis del estallido social y ahí el comercio y el turismo no pudo abrir, algunos saqueados, incendiados, se perdieron muchísimos puestos de trabajo. Como gremio nacional caímos en las ventas de octubre del año pasado en cifras cercanas al 17 %, en noviembre una cifra similar, y perdimos decenas de miles de empleos el año pasado.

Estábamos en esto y pasamos el veranito de San Juan de enero y febrero, donde parecía que las cosas mejoraban, y cuando nos habían anunciado a todos los chilenos que venía en marzo un nuevo estallido social, vino la hecatombe de la crisis sanitaria, que dejó a todos en una situación que nadie esperaba y menos en su profundidad y duración.

Tenemos un efecto de acumulación e inestabilidad para el sector que empezó el 18 de octubre con la crisis del estallido social y ahí el comercio y el turismo no pudo abrir, algunos saqueados, incendiados, se perdieron muchísimos puestos de trabajo En un momento vimos que mejoraron los índices de contagios y el gobierno nos dio la señal.

Íbamos a abrir, hicimos el plan piloto en Apumanque con el alcalde Lavín, iba todo bien, con un piloto sanitario lleno de normas, que sonaran alarmas de advertencias, radares, mucho elemento tecnológico sofisticado, desinfección completa de los zapatos y ahí se empezó a hablar del criterio sobre cuántos metros cuadrados por persona y cuántas personas paradas en un espacio. Tampoco se aceptaba dinero físico. El protocolo salió razonablemente bien hasta que el día 30 de abril la pandemia se disparó. El dato no era público, todavía no se sabía, y ese fue el punto de inflexión negativo y nos fuimos a pique. Queríamos abrir y la primera semana de mayo aparecieron los malos índices y el Apumanque sigue cerrado hasta hoy. Estamos terminando julio y seguimos así.

Hay una mesa público-privada con el gobierno, que ha estado funcionando sistemáticamente todas las semanas, donde llevamos las inquietudes y muchísimas propuestas como gremio, para ir en auxilio de los trabajadores que pierden su puesto de trabajo. Está el seguro de desempleo que creó el gobierno y que cumple un rol importante, no totalmente, pero ha servido. Y ahora estamos con el tema de los subsidios al empleo, para que los empresarios no despidan gente, sino que mantengan a sus trabajadores. En materia de empleo se ha hecho mucho, el tema de las cajas de alimentos, más de 250.000 cajas que se han repartido, y el gobierno ha hecho mucho más. Otro fue el caso de Cencosud. Cuando mandaron a todos los trabajadores al seguro de desempleo, después repartieron el famoso dividendo, con el 80% de sus utilidades, que generó una batahola pública y que finalmente tuvieron que dejar sin efecto. Como gremio salimos a decir que no nos parecía bien, y finalmente tuvieron que retirar la iniciativa, porque era impresentable. Era lo uno y lo otro. Queríamos abrir y la primera semana de mayo aparecieron los malos índices y el Apumanque sigue cerrado hasta hoy. Estamos terminando julio y seguimos así Hoy estamos preocupados por nuestra gente, que quiere abrir. Hay mucha desesperación entre los sectores de trabajadores y de empresarios. Nosotros somos el primer gremio de empresarios, hay 400 mil pymes de comercio y turismo en el país y hay dos millones de trabajadores en nuestro sector.

Nosotros tenemos un millón 600 mil comercios y medio millón en el turismo, de empleo directo, y ahí agrego el trabajo indirecto que genera el comercio y el turismo, porque están las pymes de distribución, los que limpian los locales, los que tienen decenas de proveedores.

Falta mayor conciencia social de lo que pasa en el sector, que no es estratégico; los planificadores del Estado nunca se acuerdan del comercio, siempre hay que incentivar y dar todos los esfuerzos en la industria exportadora, la minería o la agricultura, y está bien y es parte del motor del desarrollo del país, pero hay más sectores estratégicos. Somos el 20 % del producto, el primer actor del producto, pero no somos estratégicos. La autoridad es un poco remolona, en términos cariñosos, para hacerse cargo del drama social de este sector que es estratégico, socialmente hablando.

Un sector que si quiebra, desaparece o se reconvierte, muchos se han ido al mundo de la informalidad, donde hay pasividad en las autoridades, no solo en reprimir sino para hacer contrarrestar y hacer que esas personas se inserten al sistema. No hay nada peor, desde el punto de vista de la pobreza en este país, que la gente que trabaja en la informalidad. Son los más pobres y lo más lamentable es que estar en la informalidad habla de una precariedad social mayúscula y con letras rojas. Son personas sin previsión y a la que BancoEstado no les va a prestar plata.

En Latinoamérica habíamos sido un país estrella, al tener una economía informal realmente pequeña, una cifra cercana al 30%, pero ese número debió crecer en el último tiempo y ya debe estar en el 50%. Eso es preocupante. Sabemos que hay países vecinos con un hasta 80% de trabajo informal y esos países no funcionan como tal. Esta crisis tiene un efecto social muy fuerte y hoy somos más pobres.

En Latinoamérica habíamos sido un país estrella, al tener una economía informal realmente pequeña, una cifra cercana al 30%, pero ese número debió crecer en el último tiempo y ya debe estar en el 50% En el turismo tenemos un desafío muy importante.

Yo le pregunto a amigos, familia o parientes si piensan en viajar y es un "no" absoluto, que no se subirán a un avión o irían a un hotel o restaurante hasta que haya una vacuna, porque no quieren contagiarse. Dicen que no lo necesitan y para no exponerse, prefieren quedarse en sus ciudades. El turismo es algo que uno hace por placer, se relaciona con el ocio y pasarlo bien. Si voy a ir a un restaurante y voy a estar lleno de mascarillas, de acrílicos separadores, de



garzones con traje satinado, es un desagrado y para eso prefieren quedarse en casa. La actividad de cocinar en casa es la que más ha crecido durante la pandemia. El desafío de recuperar al público que iba a comer es grande. Lo mismo para las líneas hoteleras y los aviones con promociones low cost, donde estábamos acostumbrados a recibir a casi seis millones de visitantes al año, algo inédito. Hace una década estábamos quebrando el récord de un millón de visitantes extranjeros al año y hoy estábamos a seis millones. Un fin de semana los centros comerciales estaban acostumbrado a recibir a más de 130 mil personas al día, eso es algo que no se podrá ver ahora. La reconversión de estas industrias es un desafío y vamos a tener que ir aprendiendo, porque tenemos que garantizar a los consumidores que no se van a contagiar. El comercio ha hecho un buen trabajo hasta ahora con los supermercados y farmacias.

Esas actividades con protocolos más estrictos y sofisticados han funcionado, porque hay poco contagio tanto de trabajadores como público, pero hay mucha gente que ha optado por comprar por internet, donde han subido un 400% en ventas, mientras los locales físicos han hecho un esfuerzo sideral de respetar los protocolos sanitarios. La reconversión de estas industrias es un desafío y vamos a tener que ir aprendiendo, porque tenemos que garantizar a los consumidores que no se van a contagiar. El camino para esas actividades es garantizar que los consumidores pueden ir sin exponer su salud.

Ese es el camino de esa industria, que la tiene más difícil que cualquier otra, porque es la primera línea, la que se encuentra cara a cara con las personas y porque agrupa a muchas personas.

En lo personal, estoy confinado desde el 17 de marzo, es un largo período, echo de menos a mis nietos, a mis amigos, a mis hermanos, a mis hijos, a la gente con la que trabajo. Ha sido muy duro, pasé mi cumpleaños en medio de esta maldita cuarentena, me cantaron el cumpleaños feliz a través de Zoom, pero es duro, fuerte en términos humanos, no poder dar un abrazo. Espero que todo pase e iniciemos un camino seguro y de mayor ayuda para estas industrias.