

ÍNDICE DE TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA EN EL COMERCIO MINORISTA, HOTELES Y RESTAURANTES - ENERO 2022

Dado el fuerte cambio tecnológico de los últimos años sumado a la aceleración digital y tecnológica producto de la pandemia, el Departamento de Estudio de la Cámara Nacional de Comercio pretende con este índice ir midiendo de manera semestral la introducción de tecnología física y digital en los sectores que representamos.

El índice se elabora en base a una encuesta a 502 empresa en Gran Santiago, **realizada a principios de cada semestre** y agrupándolas en cuatro subsectores:

- Tiendas por Departamento y Supermercados.
- Compra y Venta de Automóviles.
- Otros Comercios Minoristas.
- Restaurantes y Hoteles.

Principales resultados y comentarios:

El Índice de Transformación Tecnológica del Comercio Minorista, Hoteles y Restaurantes alcanzó los 19,1 puntos en enero de este año nivel, superior al neutro (escala de -100 a 100 pts. donde 0 implica nivel neutro), y acelerándose levemente frente a los 15,9 puntos marcados a inicios del segundo semestre del año pasado. El indicador da cuenta de que las empresas están aumentando la aplicación de tecnología en sus procesos, aunque el nivel de avance difiere según rubro y según tamaño de empresa, pero estas diferencias se atenúan respecto a lo marcado en el período anterior, dando cuenta que los sectores que estaban más rezagados se están poniendo al día, lo mismo que las empresas de menor tamaño.

Las Tiendas por Departamento y Supermercados, continúan llevada la delantera en la incorporación de tecnologías, pero se desaceleran un poco respecto al período anterior, en parte por el fuerte incremento ya realizado, lo cual hace que lo que se piensa avanzar en materia tecnológica durante este semestre sea para algunos más leve.

Destaca en el indicador el grupo de Otros Negocios al por Menor, que han ido acelerando su nivel de transformación tecnológica desde el comienzo de este indicador, dando cuenta que está la concepción entre los distintos actores que hay que subirse al carro de la tecnología y que el que se queda atrás pierde. Hoteles y Restaurantes, también se aceleran en la incorporación de tecnología en línea con una mayor actividad en el sector, tras el fuerte golpe provocado por la pandemia y sus restricciones de movilidad.

A futuro las empresas también muestran altos niveles en la disposición a adquirir nuevas tecnologías, tanto físicas como digitales, lo que da cuenta de que este es un proceso dinámico que seguirá avanzando en busca de mayores eficiencias. Sin embargo, el desafío hacia adelante está en el ámbito laboral y en aumentar las capacitaciones en materia tecnológica. En este sentido, son pocos los que lo están tomando esto en cuenta y por otro lado urge también reforzar la oferta de este tipo de capacitaciones.

En general, aún no se ven fuertes efectos en el reemplazo de personal por tecnología, pero es algo que ya se está evidenciando de manera más potente en las empresas de mayor tamaño, por lo que la inversión en capital humano puede ayudar en esta labor. Aparecerán entonces nuevas demandas laborales por lo que urge contar con cursos adecuados para los desafíos que se vienen, fortaleciendo fuertemente los sistemas de capacitación y creando una “Hoja de Ruta para la Transformación Digital” que involucre a empresas, trabajadores y Estado.

Índice de Transformación Tecnológica del Comercio Minorista, Hoteles y Restaurantes

	Total	Tipo de empresa				Tamaño de empresa			
		Tiendas por Dept. y Superm.	Compra y venta de automóviles	Otro negocio al por menor	Hoteles y Rest.	Micro	Peq.	Med.	Grande
Índice de Transformación Digital	19,1	37,7	24,0	26,3	19,6	23,0	25,8	24,4	38,3
NIVEL ACTUAL									
<i>Nivel de tecnología actual</i>	9,3	67,9	53,3	60,3	56,6	57,3	59,2	63,3	67,4
<i>Apoyo tecnológico en la empresa</i>	23,1	48,1	27,3	26,8	7,5	19,9	24,5	21,4	47,0
<i>Tecnología en ventas y ss. cliente</i>	34,4	42,3	21,8	37,8	26,9	28,8	39,8	37,0	43,0
<i>Capacitaciones tecnológicas al personal</i>	6,9	15,4	2,4	9,7	2,1	5,5	10,3	6,2	13,8
<i>Puestos de trabajos asociados a tecnología</i>	4,9	5,8	8,5	6,4	-0,8	7,1	1,7	2,8	11,3
<i>Impacto de la tecnología sobre la empresa</i>	64,4	76,9	55,8	67,0	57,4	64,5	66,4	53,5	77,4
FUTURO									
<i>Adquisición de tecnología física futura (ej., robots)</i>	23,6	28,8	34,5	22,8	22,3	21,1	23,9	27,8	34,7
<i>Adquisición de tecnología digital futura (ej., software)</i>	31,6	51,9	30,3	34,3	21,3	28,2	33,8	32,5	45,8
<i>Reemplazo de personal por tecnología</i>	-26,2	1,9	-18,2	-28,7	-17,2	-24,9	-27,6	-24,8	4,5

Escala de transformación tecnológica y digital de -100 a 100 pts. donde 0 implica nivel neutro

Fuente: Departamento de Estudios CNC

Resultados según variable

De acuerdo con las variables que miden la situación actual de las empresas, los resultados dan cuenta de que estas están levemente tecnológizadas. Al comparar con la medición de julio 2021, se puede ver que sube levemente la autoevaluación en cuanto a nivel actual de tecnología de las empresas (9,3 pts), aumentando esta autoevaluación con el tamaño de la empresa.

Cerca de un tercio de las empresas aumentaron el apoyo tecnológico para su quehacer durante el segundo semestre del 2021. También destaca el uso de la tecnología para temas de ventas e interacción con los clientes (34,4 pts.), donde el 40,8% de los encuestados mencionaron que introdujeron nuevas formas de venta e interacción con el cliente que impliquen tecnologías, como uso de aplicaciones (apps), venta en línea o agendamiento. Se evidencia además que la tecnología ha tenido un positivo impacto en los negocios, donde un 67,4% menciona que este ha sido positivo en los últimos seis meses, subiendo esta percepción respecto al período anterior.

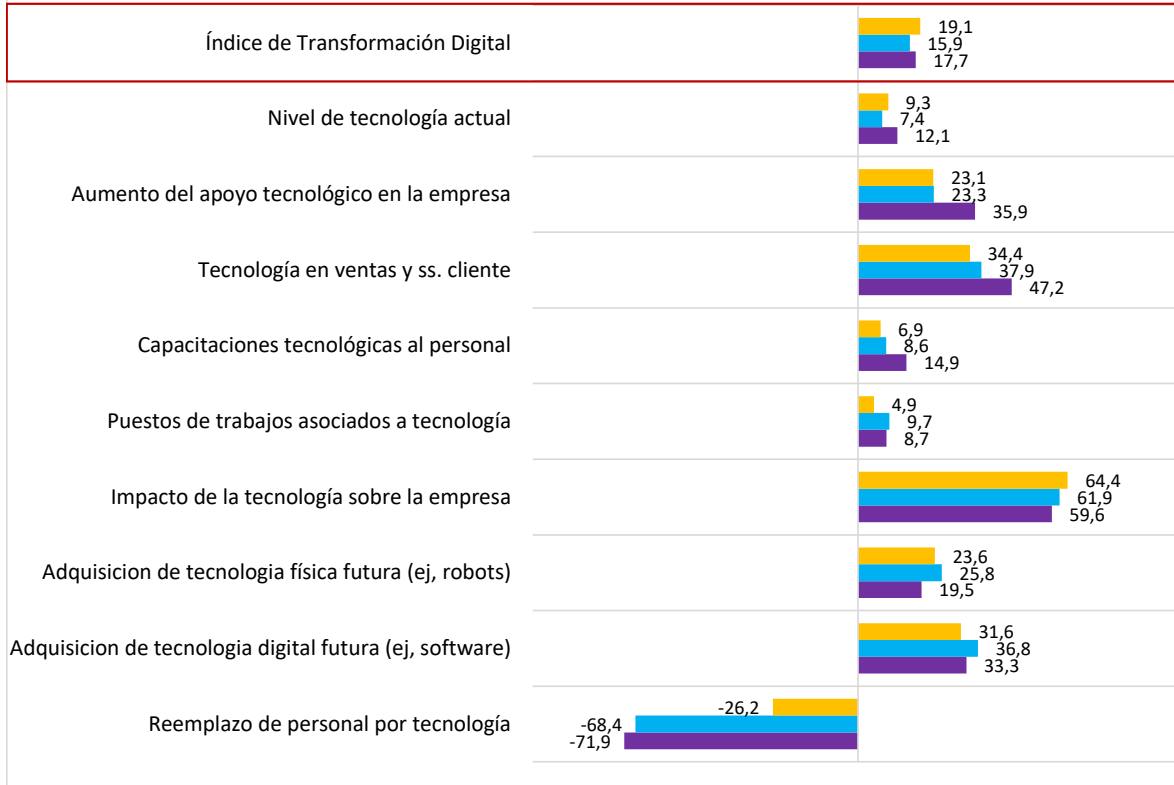
En cuanto a los temas laborales, los resultados muestran niveles levemente superiores al neutral y desacelerándose ligeramente respecto al cómputo alcanzado a fines del primer semestre de 2021. Un 12,6% dice que aumentó puestos de trabajo asociados a funciones tecnológicas durante el primer semestre, mientras que otro 73,4% dice que se mantuvieron. Las capacitaciones en esta materia en general tampoco cambiaron mucho, situándose también levemente superior al neutral, donde un 65,2% menciona que no variaron y un 17,5% las aumentaron.

Respecto a la adquisición de tecnologías físicas (robots, tótems automáticos, embalaje automático, etc.) se evidencia un escenario positivo donde cerca de un tercio de las empresas menciona que aumentará su adquisición en este primer semestre, y, respecto a inversión en tecnología digital (software de programación, chat bots, scan and go, automatización o tecnología de nube, entre otros), un 35% menciona que la aumentará.

Sin embargo, esta adquisición no significará aún un mayor reemplazo de personal por tecnología, único tema que se encuentra bajo el nivel neutral (-26,2 pts.), donde un 77% ve poco probables que se produzca este reemplazo durante este semestre y otro 12,5% lo ve medianamente probable. En este punto se produce una gran diferencia según tamaño de empresa donde las Grandes Empresas y Supermercados ven altamente probable este reemplazo.

Índice de Transformación Tecnológica CNC

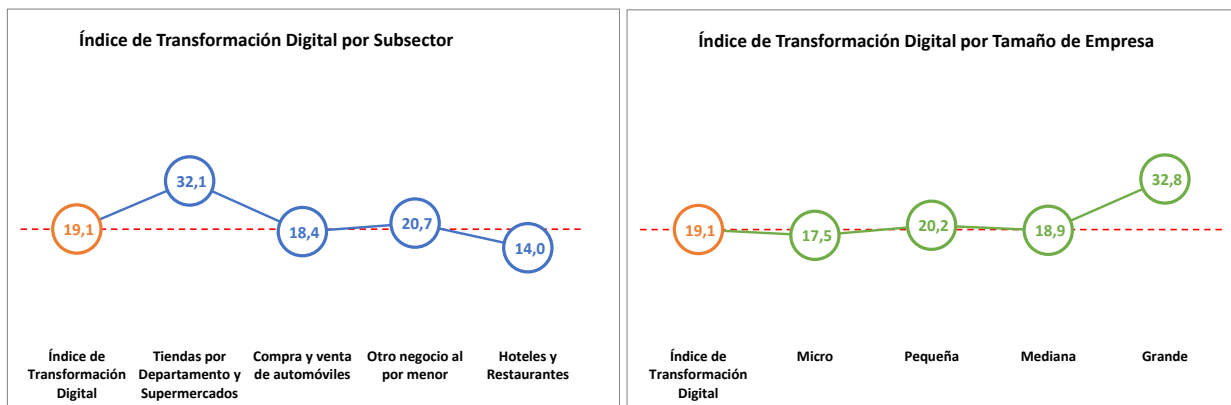
ene-22 jul-21 ene-21



Escala de transformación tecnológica y digital de -100 a 100 pts. donde 0 implica nivel neutro

Fuente: Departamento de Estudios CNC

Análisis por Subsectores y Tamaño de Empresa



Escala de transformación tecnológica y digital de -100 a 100 pts. donde 0 implica nivel neutro

Fuente: Departamento de Estudios CNC

Al igual que en las mediciones anteriores, destacan las **Tiendas por Departamento y Supermercados** muy por sobre el promedio, con 32,1 pts. Respecto al nivel de tecnología actual sobre el 70% se autoevalúa en un nivel alto. En cuanto a los cambios durante el segundo semestre del año pasado, un 53% de las empresas aumentó el apoyo tecnológico en su empresa y un 59% aumentó el uso de nuevas formas de venta e interacción con el cliente que impliquen tecnologías. Para este primer semestre también se ve un alto porcentaje de empresas que pretenden seguir incorporando tecnología, sobre todo digital. Destaca el fuerte impacto de la tecnología en la empresa con 81 pts., donde un 78% mencionó que la tecnología ha tenido un positivo impacto en su negocio y no hay menciones negativas. Llama la atención en este subsector el impacto que ha tenido la tecnología en los puestos de trabajo, con aumentos en capacitaciones muy por sobre el resto, además un 59,6% ve altamente probable el reemplazo de puestos rutinarios o monótonos (de baja calificación) por tecnología en este primer semestre.

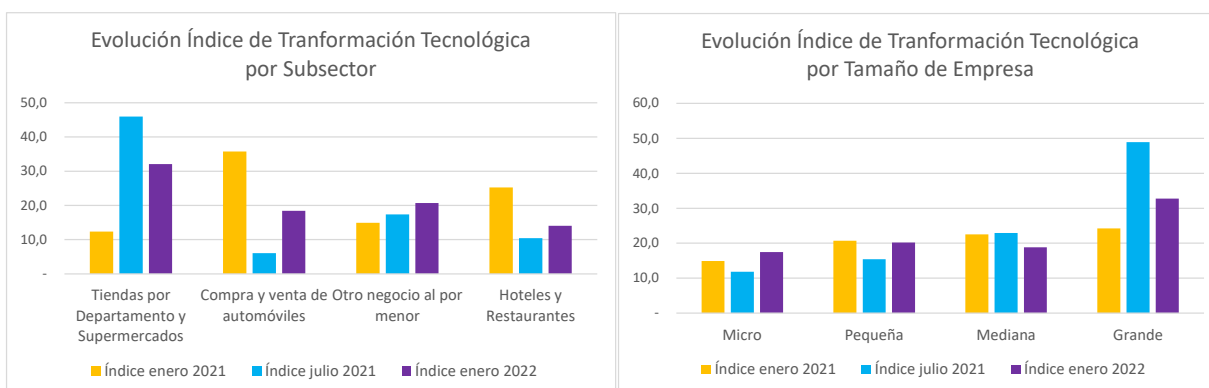
Otros negocios al por menor también muestran una positiva adaptación tecnológica (20,7 pts.), superando marginalmente el promedio (19,1 pts.), y dando cuenta de una tendencia positiva desde el inicio del indicador. Un tercio de las empresas de este subsector aumentó el apoyo tecnológico durante el segundo semestre del año pasado, y un 43% implementó nuevas formas de venta e interacción con el cliente que impliquen tecnologías. A su vez, un 29% piensa incorporar tecnologías físicas durante este primer semestre y un 37% dice que incorporará tecnologías digitales. En cuanto a puestos de trabajo y capacitaciones asociadas a tecnología durante el segundo semestre del año pasado, se ve un leve incremento en esta materia respecto a lo evidenciado el primero, pero en general la gran mayoría de las empresas no hicieron grandes cambios en estas materias y el 76% ve una baja probabilidad reemplazo de puestos rutinarios o monótonos (de baja calificación) por tecnología en la primera mitad de este año.

Hoteles y Restaurantes con 14 pts. da cuenta de una leve adaptación tecnológica del sector, acelerándose respecto al período anterior, pero bajo el promedio. Además, es el único sector que está bajo el nivel neutral en cuanto a contrataciones de puestos de trabajo asociados a tecnología, lo que implica que la mayoría de los actores disminuyeron estas plazas, probablemente debido al golpe que ha sufrido el sector por la pandemia, y a su vez se ve un muy leve incremento en capacitaciones en materias de tecnología. En este subsector destaca la incorporación de tecnologías de venta e interacción con el cliente, donde un 43% mencionó que las aumentó durante la segunda mitad del año pasado y, a su vez, cerca de un cuarto de las empresas de este subsector piensa seguir incorporando tecnologías físicas y digitales durante el primer semestre de este año.

Compra Venta de Automóviles, con 18,4 pts., en línea con el promedio y acelerándose fuertemente respecto al cómputo anterior. Un tercio de estas empresas dispuso de mayor apoyo tecnológico durante el segundo semestre del año pasado y un 25% aumentó la incorporación de tecnologías de venta e interacción con el cliente. A su vez sobre 30% de los actores de este subsector dice que aumentará este semestre la incorporación tanto de tecnologías físicas como digitales. En cuanto a

capacitación y puestos de trabajo asociados a tecnología cerca de tres cuarto de las empresas no experimentaron mayores variaciones. A futuro, un 69% ve una baja probabilidad de reemplazo de puestos rutinarios o monótonos (de baja calificación) por tecnología en este primer semestre.

Por **tamaño de empresa** se atenúan las diferencias de las mediciones anteriores entre las micro, pequeñas y medianas, pero siguen escapándose las grandes del resto, con 32,8 pts., dando cuenta que estas empresas han acelerado más el proceso de incorporación tecnológica, en línea con mayores recursos para invertir. Sin embargo, a diferencia de las mediciones anteriores aumenta en esta medición el porcentaje de empresas de menor tamaño que han incorporado tecnología y cerca de un tercio piensa seguir haciéndolo durante este semestre.



Escala de transformación tecnológica y digital de -100 a 100 pts. donde 0 implica nivel neutro

Fuente: Departamento de Estudios CNC

Ficha técnica

Target	Comerciantes -hombres y mujeres- dueños, administradores o encargados de locales del comercio, localizados en el Gran Santiago.
Técnica	Encuesta telefónica con la aplicación de un cuestionario standard con ocho preguntas cerradas.
Muestra	En total se realizaron 502 entrevistas, segmentadas por rubro o sector.
Trabajo de campo	Realizado por Ekhos en enero de 2022.