

ÍNDICE DE TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA EN EL COMERCIO MINORISTA, HOTELES Y RESTAURANTES - JULIO 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 508 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 9,2 puntos en julio de este año nivel, superior al neutro (escala de -100 a 100 pts. donde 0 implica nivel neutro), pero desacelerándose frente a los 19,1 puntos marcados a inicios del primer semestre del año. El indicador da cuenta de que las empresas están aumentando la aplicación de tecnología en sus procesos, aunque el nivel o la velocidad de avance cae respecto al período previo, sobre todo en las empresas de menor tamaño, aumentando la brecha con las más grandes, perdiendo así parte del impulso tecnológico que se evidenció en las pymes a principio de año.

Según rubro, las Tiendas por Departamento y Supermercados, continúan llevada la delantera en la incorporación de tecnologías, acelerándose respecto al período anterior, lo que implica una mayor incorporación de tecnología, mientras que Otros negocios al por menor y Compra venta de automóviles se desaceleran. Por su parte, Hoteles y Restaurantes mantiene bastante estable sus niveles.

Resultados por variables

Situación actual

De acuerdo con las variables que miden la situación actual de las empresas, los resultados dan cuenta de que estas están levemente tecnologizadas. Al comparar con la medición de enero 2022, se puede ver que se mantiene bastante en línea la autoevaluación en cuanto a nivel actual de tecnología de las empresas (9,2 pts), aumentando esta autoevaluación según tamaño de la empresa,

alcanzando las grandes los 20,7 pts., versus las micro que se encuentran más cerca del nivel neutro con 4,7 pts. Según rubro y en línea con el tamaño de empresa, las Tiendas por Departamento y Supermercados alcanzan los 28,1 pts. muy por sobre el promedio, mientras que Otros negocios al por menor registran 9,1 pts.

Durante el primer semestre del año, un 64,3% mantuvo el apoyo tecnológico que traía de antes para su quehacer diario y un 29,3% lo aumentó, llegando a 58,3% en Grandes Tiendas y Supermercados. Por su parte, un 56,5% mantuvo el uso de nuevas formas de venta e interacción con el cliente que impliquen tecnologías, como uso de aplicaciones (apps), venta en línea o agendamiento y un 31,6% lo aumentó, porcentaje superior mientras más grande es la empresa.

Respecto a capacitaciones al personal por motivos tecnológicos, solo un 15,1% de las empresas las aumentó, mientras que cerca de tres cuartos no hizo cambios al respecto. También se ve una mayor participación en las grandes empresas donde un 26,8% aumentó sus capacitaciones a sus empleados en materias de tecnología.

Con respecto al impacto de la tecnología en las empresas hay un consenso bastante transversal en su positividad, donde un 62,5% destaca el impacto positivo de esta en el negocio, alcanzando un 78,5% en las grandes empresas y solo un 4,7% ve efectos negativos.

Visión a futuro

Tras haber aumentado sus adquisiciones tecnológicas durante el 2021, los niveles de adquisición futura se desaceleran en julio de este año, donde un 70,3% cree que no variará sus niveles de tecnología física (robots, tótems automáticos, embalaje automático, etc.) durante este segundo semestre, frenando muchas de ellas este tipo de inversión y solo un 18,4% cree que aumentará, llegando a 38,9% en las grandes empresas.

En cuanto a tecnologías digitales, como software de programación, chat bots, scan and go, automatización o tecnología de nube, entre otros, un 66,8% no ve cambios en la segunda mitad del año respecto al primer semestre, pero a su vez casi un tercio (27,5%) ve un incremento de este tipo de tecnologías en su empresa, llegando a 63,6% en las grandes.

En general, aún no se ven efectos en el reemplazo de personal por tecnología y de hecho aumentan los que ven una baja posibilidad de reemplazo, frente al período anterior. De las 508 empresas encuestadas solo un 4,5% ve una alta posibilidad de reemplazo, donde las grandes alcanzan un 26%.

Índice de Transformación Tecnológica del Comercio Minorista, Hoteles y Restaurantes

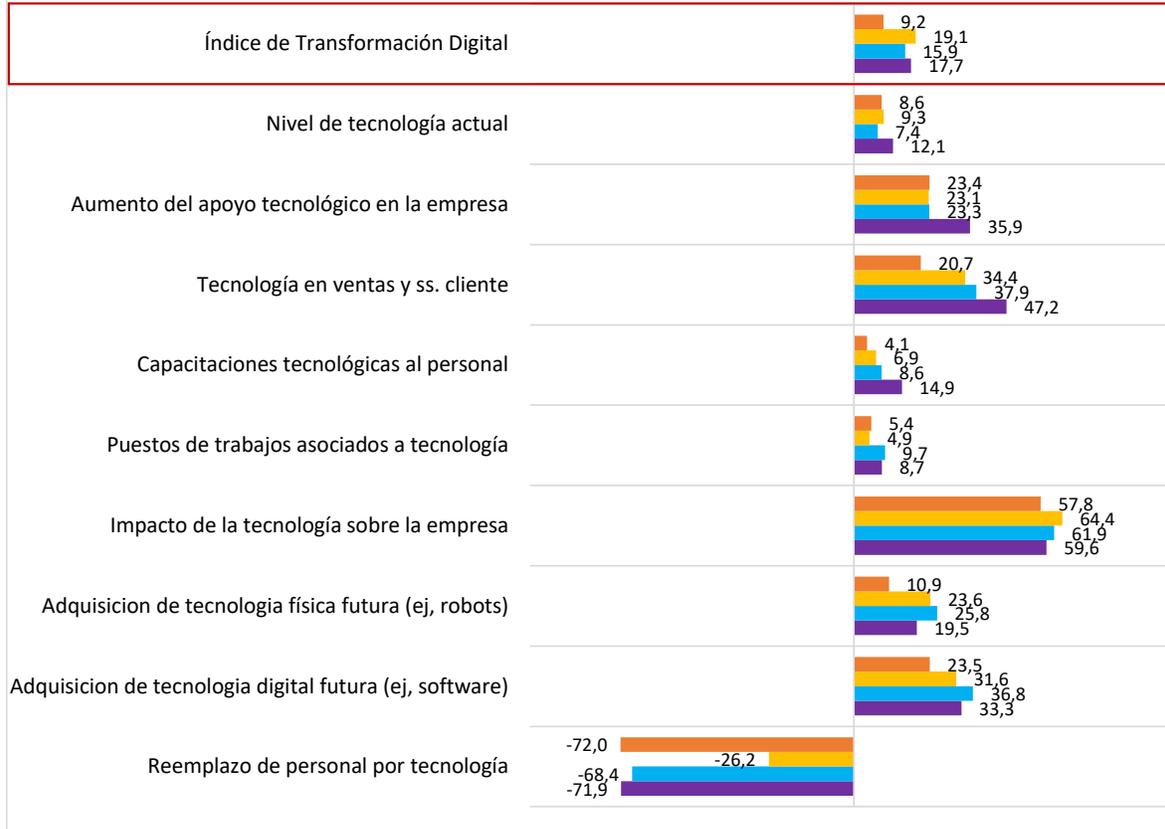
	Total	Tipo de empresa				Tamaño de empresa			
		Tiendas por Dept. y Superm.	Compra y venta de automóviles	Otro negocio al por menor	Hoteles y Rest.	Micro	Peq.	Med.	Grande
Índice de Transformación Digital	9,2	39,7	1,3	8,6	8,9	3,8	9,4	13,8	32,0
NIVEL ACTUAL									
Nivel de tecnología actual	8,6	28,1	7,4	9,1	5,0	4,7	9,4	12,5	20,7
Apoyo tecnológico en la empresa	23,4	58,3	21,2	21,9	23,5	17,6	26,0	28,1	36,9
Tecnología en ventas y ss. cliente	20,7	47,9	-	22,5	17,7	12,3	25,2	25,0	44,4
Capacitaciones tecnológicas al personal	4,1	-4,2	3,0	2,9	9,2	1,5	1,7	13,4	7,2
Puestos de trabajos asociados a tecnología	5,4	6,3	-1,5	4,8	9,2	4,0	0,7	14,6	12,7
Impacto de la tecnología sobre la empresa	57,8	77,1	65,2	58,7	50,4	51,5	60,9	60,3	78,5
FUTURO									
Adquisición de tecnología física futura (ej., robots)	10,9	50,0	-12,1	11,1	11,3	7,3	8,1	15,8	35,7
Adquisición de tecnología digital futura (ej., software)	23,5	72,9	1,5	23,5	22,9	16,3	29,0	18,7	60,5
Reemplazo de personal por tecnología	-72,0	20,8	-72,7	-77,4	-69,0	-81,2	-76,2	-64,6	-8,2

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

Fuente: Departamento de Estudios CNC

Índice de Transformación Tecnológica CNC

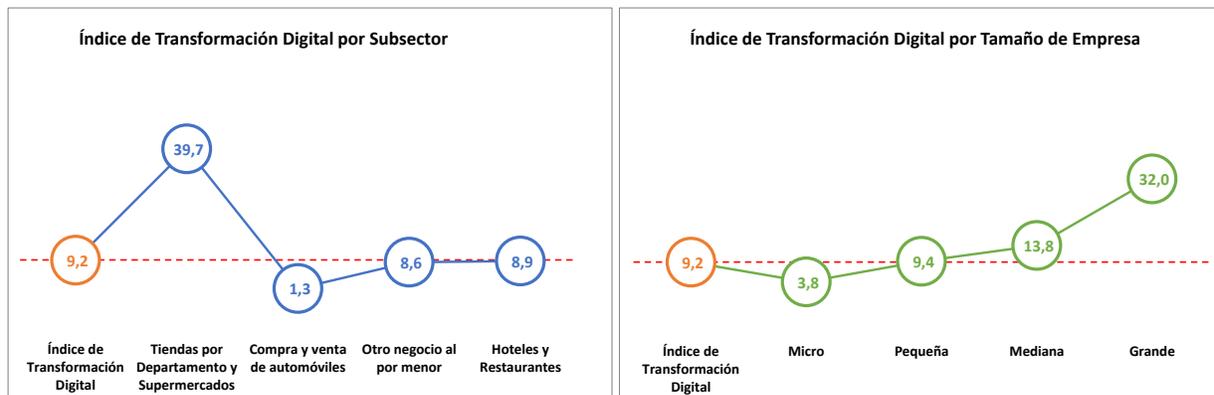
■ jul-22 ■ ene-22 ■ jul-21 ■ ene-21



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

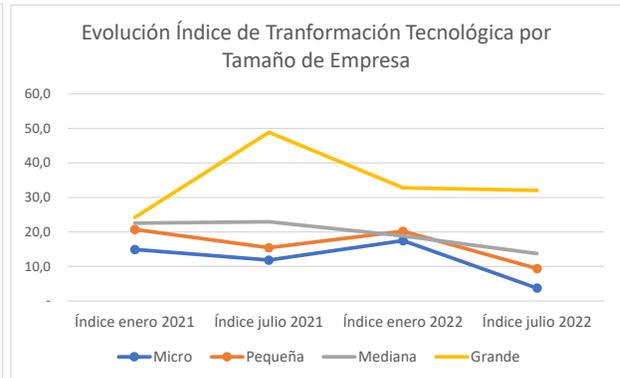
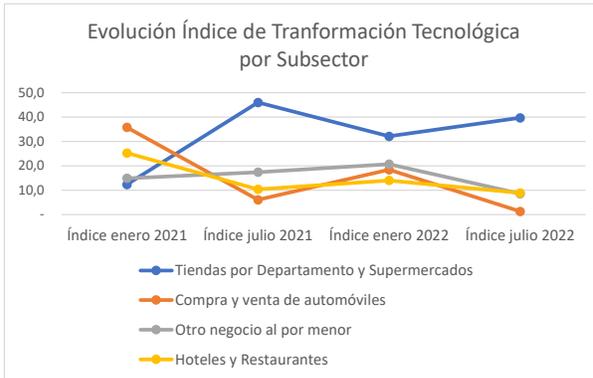
Al igual que en las mediciones anteriores, destacan las **Tiendas por Departamento y Supermercados** muy por sobre el promedio, con 39,7 pts. y aumentando levemente frente a lo registrado en enero. Respecto al nivel de tecnología actual un 77% se autoevalúa en un nivel alto y un 0% en nivel bajo. Este grupo de empresas continúa aumentando el apoyo tecnológico y hacia adelante sobre un 50% seguirá aumentándolo, sobre todo en lo que se refiere a tecnologías digitales. En cuanto a los trabajadores, si bien este grupo de empresas se destaca frente a los otros, aún falta por avanzar en capacitación y un 43,8% de las **Tiendas por Departamento y Supermercados** encuestadas ve una alta probabilidad de reemplazo de puestos de trabajo rutinarios o monótonos (de baja calificación) por tecnología

Otros negocios al por menor muestran una positiva, pero leve, adaptación tecnológica (8,6 pts.), desacelerándose frente a lo reportado en enero, en parte, porque muchos invirtieron ya en nuevas tecnologías, pero no avanzarán mucho más en esta materia hacia adelante, manteniendo lo alcanzado. A su vez, un 63,6% reconoce el positivo impacto de la tecnología en su negocio, y un 27,3% aumentará tecnologías digitales este segundo semestre, pero están lejos de reemplazar personal por ésta.

Hoteles y Restaurantes con 8,9 pts. da cuenta también de una leve adaptación tecnológica del sector, en línea con el promedio. Se incrementa el apoyo tecnológico, donde cerca de un tercio dispuso de mayores tecnologías durante el primer semestre, pero donde no estuvo necesariamente acompañado de una mayor contratación de personal asociado a funciones tecnológicas. Para este segundo semestre, la gran mayoría piensa mantener lo avanzado, destacando un mayor porcentaje que piensa adquirir tecnologías digitales y solo un 5% reemplazaría personal por tecnología.

Compra Venta de Automóviles marca 1,3 pts., bajo el promedio y desacelerándose fuertemente respecto al cómputo anterior. Un tercio de estas empresas cree estar en un nivel tecnológico alto y un 47% en un nivel medio. Tras haber incorporado tecnología el 2021 un 72,7% espera mantener el apoyo tecnológico actual, sin mayores inversiones futuras al respecto. Lo mismo en cuanto a trabajadores y capacitaciones en el ámbito tecnológico, donde un gran porcentaje no hizo cambios en el primer semestre. Un 71,2% reconoce el positivo impacto de la tecnología en su negocio y para la segunda mitad del año cerca del 80% mantendrá lo adquirido en cuanto a tecnología física y digital, sin mayores inversiones nuevas. A su vez el rubro no ve una alta probabilidad de reemplazo de personal por tecnología.

Por **tamaño de empresa** se acentúan las diferencias, por un lado, están las micro, pequeñas y medianas con niveles más cercanos al promedio (9,2 pts) y por otro lado están las grandes muy por sobre el promedio con 32 pts. A su vez, el avance en la adaptación tecnológica se desacelera en las empresas de menor tamaño, mientras que en las grandes mantienen los niveles altos, en línea con contar con mayores recursos y con una mayor conciencia de los positivos efectos que traen las distintas tecnologías en sus negocios.



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 508 entrevistas, segmentadas por rubro o sector.
Trabajo de campo	Realizado por Ekhos en julio 2022