

ÍNDICE DE ADAPTACIÓN TECNOLÓGICA EN EL COMERCIO MINORISTA, HOTELES Y RESTAURANTES – ENERO 2023

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 504 empresa en Gran Santiago, **realizada a principios de cada semestre** y agrupándolas en cuatro subsectores:

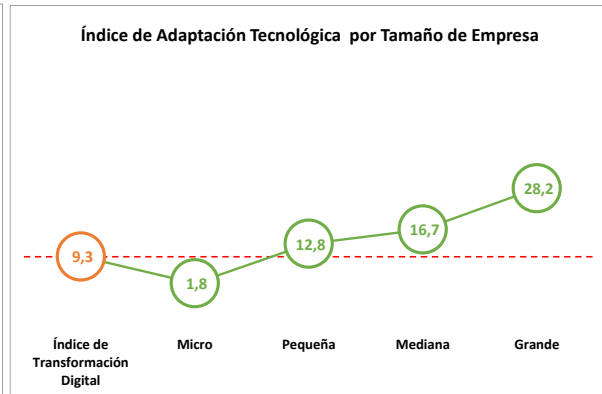
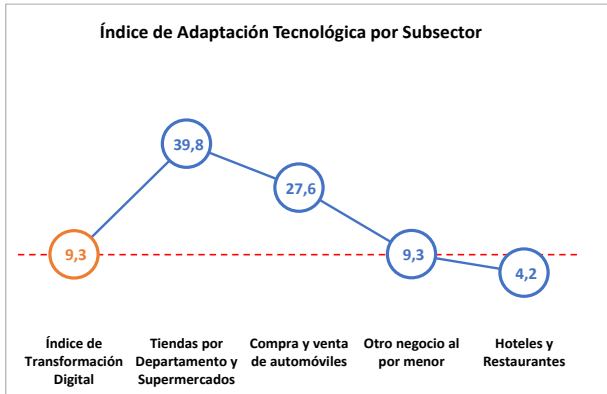
- Tiendas por Departamento y Supermercados.
- Compra y Venta de Automóviles.
- Otros Comercios Minoristas.
- Restaurantes y Hoteles.

Principales resultados y comentarios:

El Índice de Adaptación Tecnológica del Comercio Minorista, Hoteles y Restaurantes alcanzó los 9,3 puntos en enero de este año, nivel superior al neutro (escala de -100 a 100 pts. donde 0 implica nivel neutro, sobre cero implica avance y bajo cero implica retroceso) y bastante en línea con el resultado anterior. El indicador da cuenta de que las empresas están aumentando la aplicación de tecnología en sus procesos, aunque a una velocidad más lenta que el avance que hubo en pandemia y donde son las empresas de mayor tamaño las que llevan la delantera.

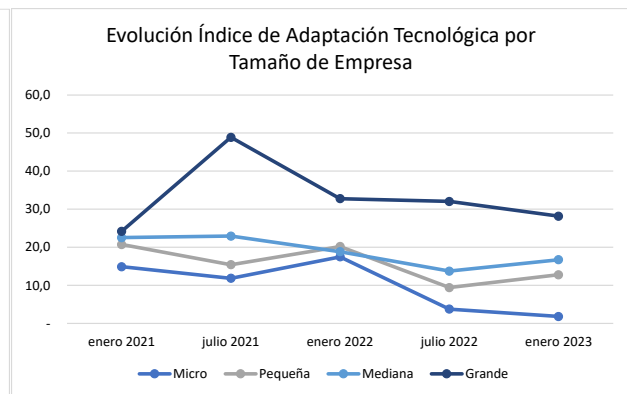
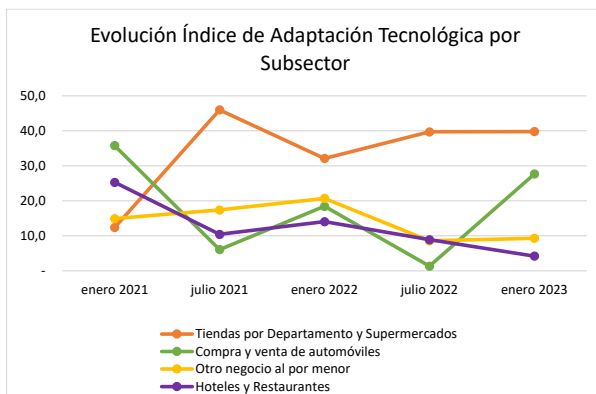
Según rubro, las Tiendas por Departamento y Supermercados, continúan avanzando más rápido en la incorporación de tecnologías y destaca también el impulso del sector automotriz frente al período anterior.

Por tamaño de empresas se continúan viendo grandes diferencias, donde las grandes empresas alcanzan un 28,2 pts. en su nivel de adaptación tecnológica, las microempresas solo alcanzan 1,8 pts. muy por debajo del promedio y bajo lo marcado en el período anterior, con un nivel cercano al neutro que da cuenta de mínimos avances tecnológicos en estas empresas. Respecto al período anterior se ve una leve aceleración en las pequeñas y medianas.



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

Fuente: Departamento de Estudios CNC



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

Fuente: Departamento de Estudios CNC

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 según su propia evaluación, pero con grandes diferencias por tamaño y rubro. Un 46,7% de las empresas se autoevalúan con un nivel tecnológico alto, llegando a 77,4% en las grandes empresas. Al comparar con la medición de julio 2022, se evidencia un incremento en la autoevaluación de las empresas en cuanto a su nivel tecnológico, gatillado principalmente por el sector automotriz y en cuanto a tamaño de empresa se registra un aumento en las medianas.

Respecto a los avances tecnológicos aplicados durante el segundo semestre del año pasado, un 26,7% aumentó el apoyo tecnológico respecto al semestre anterior en su quehacer diario y un 67,8% lo mantuvo. Destacan las Grandes Tiendas y Supermercados, junto al sector automotriz, donde un 50% de las empresas encuestadas aumentaron el apoyo tecnológico en su quehacer diario y según tamaño, un 59,2% de las grandes empresas reportaron avances. Por su parte, un 35,7% incrementó

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, destaca en este punto el avance en empresas de menor tamaño, donde sobre 28,8% de las micro, 37,7% de las pequeñas y un 50% de las medianas avanzaron en esta materia.

En el ámbito laboral, un 10,2% de las empresas aumentaron puestos de trabajos asociados a funciones tecnológicas, destacando las grandes empresas donde 36% de las empresas aumentó dotaciones asociadas con tecnología.

Respecto a capacitaciones al personal por motivos tecnológicos, solo un 16,1% de las empresas las aumentó, mientras que un 72,6% no hizo cambios al respecto. Destaca el rubro automotriz donde un 46,2% aumentó sus capacitaciones a sus empleados en materias de tecnología, en línea con su avance tecnológico registrado en el período y, por tamaño de empresa, destacan las grandes, donde un tercio incrementó capacitaciones, mientras que en las microempresas solo un 8,6% tuvieron mayor capacitación.

Con respecto al impacto de la tecnología hay un consenso bastante transversal en su positividad, donde un 62,7% de las empresas encuestadas destaca el impacto positivo de esta en el negocio, en línea con la medición anterior, porcentaje que aumenta según tamaño de empresa alcanzando un 55,2% en las microempresas y un 77,4% en las grandes empresas.

Visión a futuro

Un 19,5% de las empresas encuestadas cree que aumentará sus niveles de tecnología física (robots, tótems automáticos, embalaje automático, etc.) durante este primer semestre, mayor a lo reportado a principios del segundo semestre de 2022, destacando las grandes empresas donde un 41,1% prevé aumentos.

En cuanto a tecnologías digitales, como software de programación, chat bots, scan and go, automatización o tecnología de nube, entre otros, un 27,7% cree que aumentará en su empresa y en el caso de las grandes empresas un 41,1% responde que incrementará este tipo de tecnologías.

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 504 empresas encuestadas solo un 5,5% ve una alta posibilidad de reemplazo y un 82,1% ve una baja o nula posibilidad de reemplazo. En este punto hay diferencias según tamaño de empresa, aumentando la probabilidad a mayor tamaño de empresa, donde un 3,8% de las microempresas y un 13,7% de las grandes ven una alta probabilidad de reemplazo.

Índice de Transformación Tecnológica del Comercio Minorista, Hoteles y Restaurantes

	Total	Tipo de empresa				Tamaño de empresa			
		Grandes Tiendas y Superm.	Compra y venta de automóviles	Otro negocio al por menor	Hoteles y Restaurantes	Micro	Pequeña	Mediana	Grande
Índice de Transformación Digital	9,3	39,8	27,6	9,3	4,2	1,8	12,8	16,7	28,2
NIVEL ACTUAL									
<i>Nivel de tecnología actual</i>	9,8	25,0	18,1	10,7	3,5	3,4	13,3	16,8	21,2
<i>Apoyo tecnológico en la empresa</i>	22,5	50,0	46,2	21,8	20,2	12,7	27,9	26,0	54,6
<i>Tecnología en ventas y ss. cliente</i>	21,7	33,3	38,5	21,0	21,6	12,7	26,5	34,0	32,1
<i>Capacitaciones tecnológicas al personal</i>	7,2	16,7	38,5	7,2	2,2	-1,6	13,5	8,0	27,3
<i>Puestos de trabajos asociados a tecnología</i>	4,1	50,0	7,7	4,9	-3,6	-0,6	3,6	14,0	31,8
<i>Impacto de la tecnología sobre la empresa</i>	58,4	50,0	76,9	59,0	53,5	47,6	63,7	72,0	77,4
FUTURO									
<i>Adquisición de tecnología física futura (ej., robots)</i>	13,6	66,7	30,8	13,6	7,1	9,3	13,9	18,1	41,1
<i>Adquisición de tecnología digital futura (ej., software)</i>	22,6	33,3	38,5	22,8	18,7	14,1	29,5	19,9	41,1
<i>Reemplazo de personal por tecnología</i>	-76,5	33,1	-46,2	-77,3	-85,5	-81,3	-76,6	-58,2	-72,8

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 Empres

Análisis por Subsectores y Tamaño de Empres

Al igual que en las mediciones anteriores, destacan las **Tiendas por Departamento y Supermercados** en su nivel de adaptación tecnológica, muy por sobre el promedio, con 39,8 pts., en línea con lo registrado en enero. Respecto al nivel de tecnología actual un 83,3% se autoevalúa en un nivel alto y un 0% en nivel bajo. Este grupo de empresas continúa aumentando el apoyo tecnológico y hacia adelante la gran mayoría seguirá haciéndolo, sobre todo en lo que se refiere a tecnologías digitales. En cuanto a los trabajadores, un 50% de las **Tiendas por Departamento y Supermercados** ha aumentado puestos de trabajos asociados a funciones tecnológicas, pero aún falta avanzar en capacitaciones internas por motivos tecnológicos.

Compra Venta de Automóviles marca 27,6 pts. acelerándose fuertemente frente a los 1,3 pts. marcados en julio de 2022. Las empresas del rubro aumentaron fuertemente el apoyo tecnológico en su quehacer diario durante la segunda mitad del año pasado y también incrementaron el uso de nuevas formas de venta e interacción con el cliente que impliquen tecnologías. Por su parte, durante el primer semestre de este año un gran porcentaje piensa seguir incorporando tecnologías, sobre

todo digitales. El rubro también destaca en capacitaciones, donde cerca del 50% de los encuestados realizó capacitaciones de temas tecnológicos en el segundo semestre de 2022

Otros negocios al por menor muestran una positiva, pero más leve adaptación tecnológica (9,3 pts.), en línea con el promedio y acelerándose marginalmente frente a lo reportado en julio del año pasado. Destaca en estas empresas el impacto positivo que se le atribuye al uso de la tecnología, pero a su vez la gran mayoría mantuvo el nivel de tecnología durante el segundo semestre de 2022. Por su parte, también la mayoría piensa mantener sus niveles durante este semestre, con un 20% que piensa aumentar la adquisición de tecnología física y un 27,5% ve aumentos en tecnología digital. Sin embargo, por el lado del personal sobre el 80% de las empresas del rubro no ha aumentado puestos relacionados a tecnología y tampoco se ve una mayor capacitación al respecto.

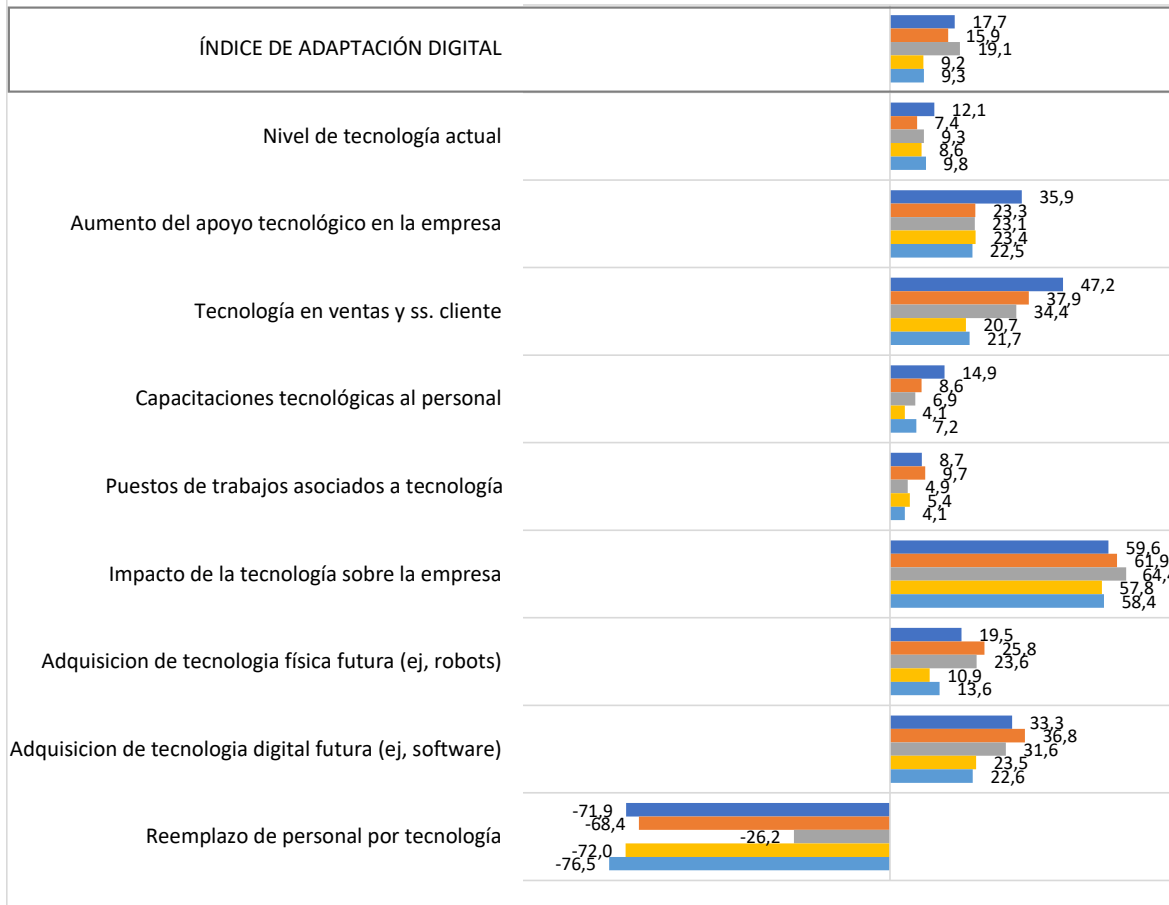
Hoteles y Restaurantes con 4,2 pts. el rubro da cuenta de un bajo nivel de adaptación tecnológica, bajo el promedio y menor a los 8,9 pts. marcados en el período anterior dando. Si bien un 58,2% de las empresas encuestadas ve un impacto positivo de la tecnología, el rubro destaca entre los analizados por mantener los niveles de tecnología en su quehacer diario, sin mayores avances durante la segunda mitad del 2022 y donde más de 75% no ve tampoco mayores cambios este primer semestre.

Índice de Transformación Tecnológica CNC

■ ene-21 ■ jul-21 ■ ene-22 ■ jul-22 ■ ene-23

menos adaptación

más adaptación



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 504 entrevistas, segmentadas por rubro o sector.
Trabajo de campo	Realizado por Ekhos en enero 2023