

ÍNDICE DE ADAPTACIÓN TECNOLÓGICA EN EL COMERCIO MINORISTA, HOTELES Y RESTAURANTES – JULIO 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 505 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 7,1 puntos en julio 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 levemente por debajo del resultado anterior.

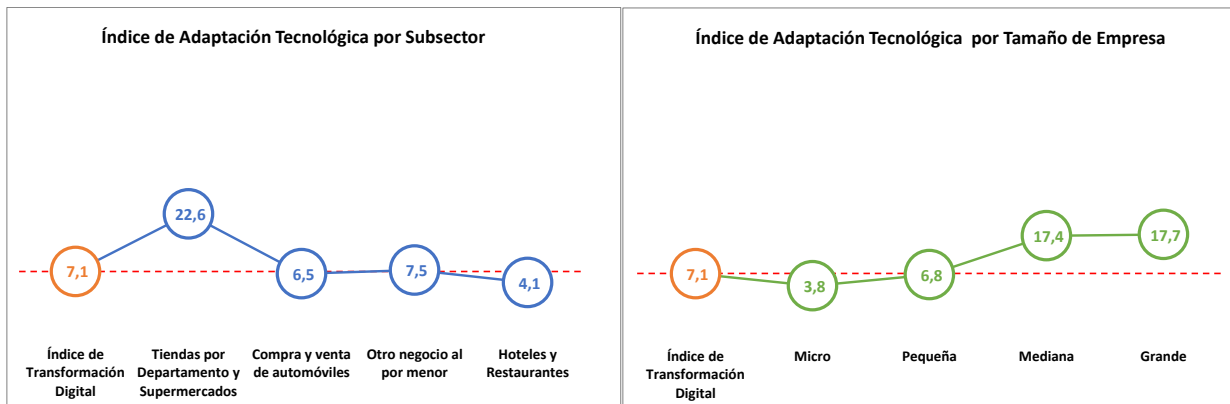
El índice da cuenta de que, en enero de 2022, tras la pandemia, hubo una fuerte aceleración en la incorporación de tecnología en el sector comercio, para luego ir normalizándose en los semestres siguientes, pero continuando con un nivel general positivo lo que da cuenta de un proceso de innovación constante, sobre todo en las empresas de mayor tamaño.

De esta manera, el indicador da cuenta de que gran parte de las empresas que están incorporando tecnologías en sus procesos, tanto físicas como digitales, sin embargo, aún no se ve un fuerte reemplazo de trabajadores por tecnología y sigue siendo débil el lado laboral asociado a tecnologías nuevas, tanto en tema de contrataciones como capacitaciones.

Según rubro, las Tiendas por Departamento y Supermercados, continúan mostrando un avance más rápido en la incorporación de tecnologías, actores que tras la pandemia han estado fuertemente enfocados en la digitalización de los procesos, en la innovación y en la incorporación de tecnología física en su quehacer diario.

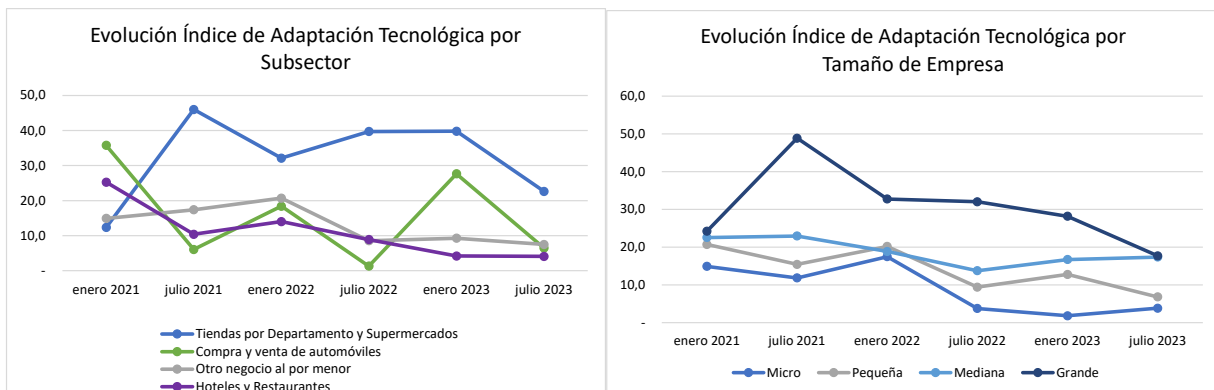
Por tamaño de empresas, se continúan viendo diferencias, donde las grandes y las medianas empresas alcanzan 17,7 pts. y 17,4 pts. respectivamente en su nivel de adaptación tecnológica, mientras que las microempresas solo alcanzan 3,8 pts. muy por debajo del promedio, dando cuenta de la gran brecha tecnológica que existe según tamaño y de la necesidad de enfocar esfuerzos y políticas públicas para ir acortándola.

La inversión en tecnología ha pasado a ser hoy un factor clave para el crecimiento de las empresas, sobre todo ante un escenario económico más desfavorable. Este tipo de inversiones ayudan a tener procesos más eficientes, reducir costos, mejorar los programas de recursos humanos, adquirir y fidelizar consumidores, es decir, aumentar significativamente la productividad.



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, según su propia autoevaluación, estas están levemente tecnológizadas, hay un

40,8% que se evalúa en un nivel alto, luego un 37% en un nivel medio y un 22% en un nivel bajo. Sin embargo, se ven grandes diferencias según tamaño de empresa donde sobre el 50% de las medianas y grandes se autoevalúan en un nivel alto.

Respecto a los avances tecnológicos aplicados durante el primer semestre de este año, un 26,4% de las empresas encuestadas aumentó el apoyo tecnológico respecto al semestre anterior en su quehacer diario y un 67,6% lo mantuvo. Destacan las Grandes Tiendas y Supermercados, donde un 79,2% de las empresas encuestadas aumentaron el apoyo tecnológico en su quehacer diario y según tamaño, un 45% de las grandes empresas reportaron avances.

Por su parte, un tercio de las empresas encuestadas 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, y un 48% mantuvo lo ya adquirido. Por tamaño de empresa, destacan en este punto las medianas, donde un 48,6% avanzaron en esta materia.

Respecto a capacitaciones al personal por motivos tecnológicos el 78,6% de las empresas no variaron sus capacitaciones a sus empleados en materias de tecnología y por tamaño de empresa sí se ven diferencias, destacando las grandes empresas donde 36,7% aumentaron las capacitaciones en la materia.

En el ámbito laboral, el 81,8% de las empresas no varió la cantidad de puestos de trabajos asociados a funciones tecnológicas. Destaca el rubro Grandes Tiendas y Supermercados con mayores incrementos en puestos de trabajos asociados a tecnología y, por tamaño de empresa, destacan las grandes, donde cerca de un tercio manifestó aumentos.

Con respecto al impacto de la tecnología hay un consenso bastante transversal en su positividad, donde un 58% de las empresas encuestadas destaca el impacto positivo de esta en el negocio. Según tamaño de empresa, las más grandes tienen una apreciación mayor de la positividad de la tecnología en sus procesos alcanzando un 72,1%.

Visión a futuro

Hacia adelante, un 20,3% de las empresas encuestadas cree que aumentará sus niveles de tecnología física (robots, tótems automáticos, embalaje automático, etc.) durante este segundo semestre, en línea con lo reportado a principios de año, dando cuenta de un constante avance en este punto en un porcentaje de empresas del sector. Por su parte, un 74,7% dice que mantendrá los niveles ya adquiridos.

En cuanto a tecnologías digitales, como software de programación, chat bots, scan and go, automatización o tecnología de nube, entre otros, un 68,7% de las empresas no ve variaciones este segundo semestre y un cuarto anticipa aumentos. Entre las tecnologías digitales lo que más se menciona es lo relacionado a e-commerce e inversión en redes sociales, seguido de adquisición de softwares administrativos y de inventarios.

Finalmente, 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 alcanzando un 88,6% de las empresas encuestadas. De las 505 empresas encuestadas solo un 3,2% ve una alta posibilidad de reemplazo y un 7,7% ve una posibilidad media. En este punto hay algunas diferencias según tamaño de empresa, aumentando levemente la probabilidad de reemplazo a mayor tamaño de empresa, donde un 1,5% de las microempresas y un 5,5% 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			
		Compra y venta de automóviles	Grandes Tiendas y Supermercados	Hoteles y Restaurantes	Otro negocio al por menor	Micro	Pequeña	Mediana	Grande
Índice de Adaptación Tecnológica	7,1	6,5	22,6	4,1	7,5	3,8	6,8	17,4	17,7
NIVEL ACTUAL									
Nivel de tecnología actual	7,9	6,6	24,6	0,5	9,3	2,8	8,4	22,5	17,7
Aumento del apoyo tecnológico en la empresa	21,1	21,4	79,2	23,5	19,4	16,5	20,5	35,0	39,7
Tecnología en ventas y ss. cliente	14,8	16,1	-4,2	10,6	16,3	11,7	14,2	32,1	10,2
Capacitaciones tecnológicas al personal	8,5	8,9	12,5	-0,3	10,3	6,2	6,4	21,4	26,2
Puestos de trabajos asociados a tecnología	3,1	-8,9	29,2	-0,3	3,8	1,4	2,5	9,7	12,6
Impacto de la tecnología sobre la empresa	52,9	53,6	62,5	45,3	54,3	51,5	51,5	57,7	72,1
FUTURO									
Adquisición de tecnología física futura (ej. robots)	16,6	23,2	29,2	20,5	15,2	11,1	16,9	33,4	24,8
Adquisición de tecnología digital futura (ej. software)	24,5	16,1	33,3	22,0	25,1	18,6	27,7	29,8	29,3
Reemplazo de personal por tecnología	-85,4	-78,6	-62,5	-84,9	-86,3	-85,3	-86,5	-85,2	-73,3

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

Fuente: Departamento de Estudios CNC

Análisis por Subsectores

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 22,6 pts., por debajo eso sí de lo registrado en enero. La caída se debe, en parte, a que se atenúa la inversión futura en nuevas tecnologías tras el fuerte impulso de los períodos previos. Respecto al nivel de tecnología actual un 66,7% se autoevalúa en un nivel alto y un 0% en nivel bajo. Este grupo de empresas continúa aumentando el apoyo tecnológico, donde un 79,2% dice que la empresa dispuso de más apoyo tecnológico en su quehacer diario y respecto a este segundo semestre la mayoría piensa más bien

mantener los niveles adquiridos. En cuanto a los trabajadores, un 41% de las **Tiendas por Departamento y Supermercados** ha aumentado puestos de trabajos asociados a funciones tecnológicas, muy por sobre los otros rubros y también destaca un mayor foco en capacitaciones asociadas a tecnologías.

Compra Venta de Automóviles marca 6,5 pts. desacelerándose fuertemente frente a lo marcado en enero, lo que se debe principalmente a que la gran mayoría mantuvo y piensa mantener sus niveles actuales de apoyo tecnológico tras la fuerte inversión realizada al respecto durante el 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 lo que este 2023 pasa a ser un año de mantención de lo adquirido más que de nuevas incorporaciones tecnológicas. De esta manera, respecto a su nivel tecnológico actual un 46,4% lo califica alto y un 39,3% medio.

Otros negocios al por menor muestran una positiva, pero leve adaptación tecnológica (7,5 pts.), en línea con el promedio. Este grupo se encuentra más dividido en cuanto a su autclasificación tecnológica, donde un 20% dice estar en un nivel bajo, un 37,1% en nivel medio y un 43% cree estar en un nivel alto. Cerca de un tercio aumentó el apoyo tecnológico el primer semestre de este año, pero en temas laborales no avanzó mucho. Hacia adelante este grupo destaca en la adquisición de tecnologías digitales, donde un 25% de las empresas ve aumentos.

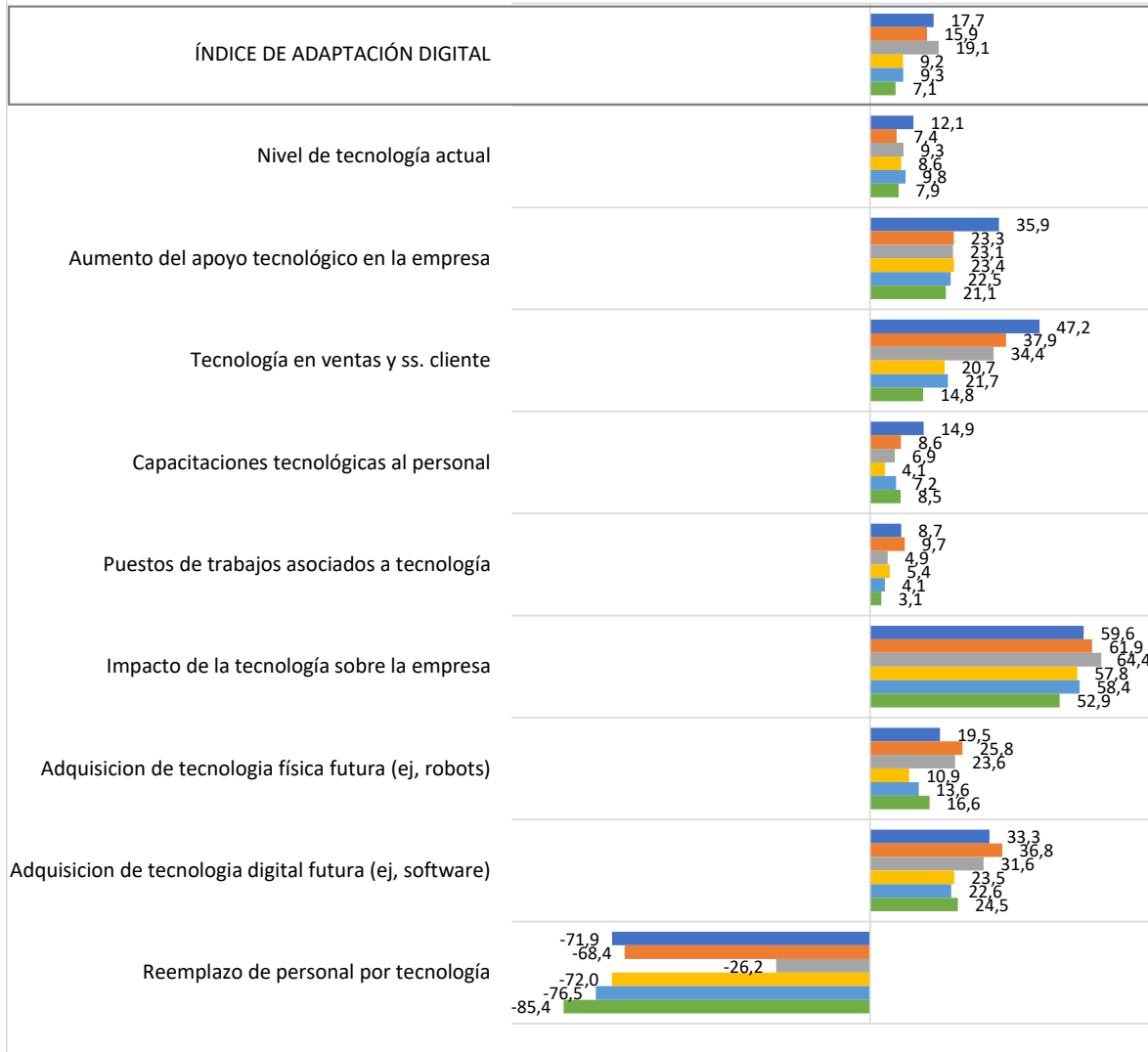
Hoteles y Restaurantes con 4,1 pts. el rubro da cuenta de un bajo nivel de adaptación tecnológica, menor al promedio y en línea con lo registrado en el período anterior. Solo un 27,3% de las empresas de este rubro se califica con un nivel tecnológico alto, mientras que un 36,2% lo considera bajo. Si bien la mayoría de las empresas encuestadas ve un impacto positivo de la tecnología en sus procesos, el rubro destaca por no innovar mayormente en los niveles de tecnología de su quehacer diario. Sin embargo, se ven mejores perspectivas a futuro, aumentando el porcentaje de empresas que piensan hacer avances tecnológicos en este segundo semestre.

Índice de Transformación Tecnológica CNC

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

menor avance tecnológico

mayor avance tecnológico



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 505 entrevistas, segmentadas por rubro o sector.
Trabajo de campo	Realizado por Ekhos en julio 2023