

## ÍNDICE DE ADAPTACIÓN TECNOLÓGICA EN EL COMERCIO MINORISTA, HOTELES Y RESTAURANTES – ENERO 2024

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 mide 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:**

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.

El Índice de Adaptación Tecnológica del Comercio Minorista, Hoteles y Restaurantes alcanzó los 10,5 puntos en enero de este año, nivel superior al neutro (escala de -100 a 100 pts. donde 0 implica nivel neutro, sobre cero implica avances en materia tecnológica y bajo cero implica retroceso) y levemente por encima del resultado anterior. Este resultado da cuenta de que en general hay un leve avance en incorporación de tecnologías en las empresas encuestadas, tanto en tecnologías físicas como digitales, pero al analizar el detalle se ven grandes diferencias por sector y por tamaño de empresa, destacando por rubro las Grandes Tiendas y Supermercados y por tamaño, las empresas más grandes.

Si bien el indicador de adaptación tecnológica de los sectores analizados muestra un leve avance respecto a períodos anteriores, donde un alto porcentaje de empresas van incorporando nuevas tecnologías, tanto físicas como digitales cada semestre, sigue existiendo una brecha según el tamaño de la empresa, brecha que responde en parte a la dimensión de las operaciones y, por ende a la necesidad de una mayor incorporación de tecnología, pero que también responde a la falta de recursos, infraestructura, conocimiento y gestión, que aqueja a las empresas más pequeñas.

## Resultados por variables

### *Situación actual*

El índice da cuenta de que cerca de un tercio de las empresas se califica en un nivel de adaptación tecnológica alto, pero, por otro lado, un 41,4% lo califica como bajo. A mayor tamaño de empresa mayor es la autoevaluación, destacando las medianas donde un 68,8% se autoevalúa en nivel alto. Por su parte, la gran mayoría (61,6%) considera que la tecnología ha tenido un positivo impacto en su empresa, un 26,5% de las empresas dispuso de más tecnologías durante el segundo semestre de 2023 al comprar con el primero y un 36,3% aumentó 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.

Según tamaño de empresa se evidencia que a mayor tamaño aumenta el porcentaje de empresas que incrementaron el apoyo tecnológico en el segundo semestre del año pasado, alcanzando un 24% de las microempresas y un 41,7% en las grandes. Lo mismo sucede en cuanto al aumentó el uso de nuevas formas de venta e interacción con el cliente que impliquen tecnologías, donde un 62,6% de las grandes reportan aumento versus 30,9% en las micro. De esta manera, las grandes empresas alcanzan un nivel de adaptación tecnológica de 24,2 pt., aumentando respecto a la medición anterior y muy por sobre los 7,6 pts. que reportan las microempresas.

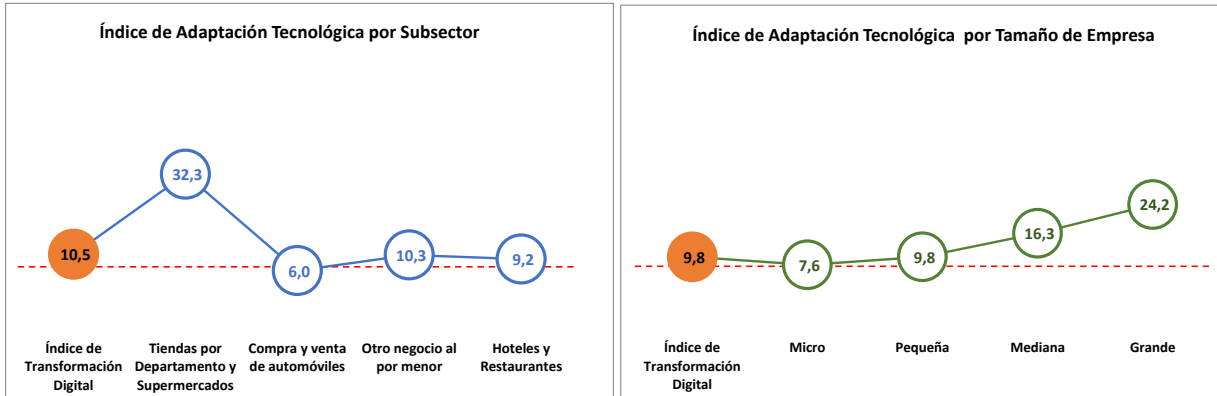
Respecto a los puestos de trabajo relacionados a tecnología, la mayoría no tuvo grandes cambios durante el segundo semestre de 2023 (82,6% no los varió), mientras que un 9,2% tuvo aumentos, destacando las grandes empresas donde un 20,5% reportó incrementos en este tipo de posiciones. Por su parte, respecto a las capacitaciones en temas tecnológico a sus trabajadores solo un 17,6% de las empresas mencionó que aumentaron, alcanzando un 29,8% en las grandes empresas y un 10,9% en las micro.

### *Visión a futuro*

Hacia adelante, un 24,4% de las empresas encuestadas cree que aumentará sus niveles de tecnología física (robots, tótems automáticos, embalaje automático, etc.) durante este primer semestre, levemente mayor a lo reportado en julio 2023, dando cuenta de un constante avance en este punto en un porcentaje importante de empresas de los sectores estudiados. Por su parte, un 70,4% dice que mantendrá los niveles ya adquiridos.

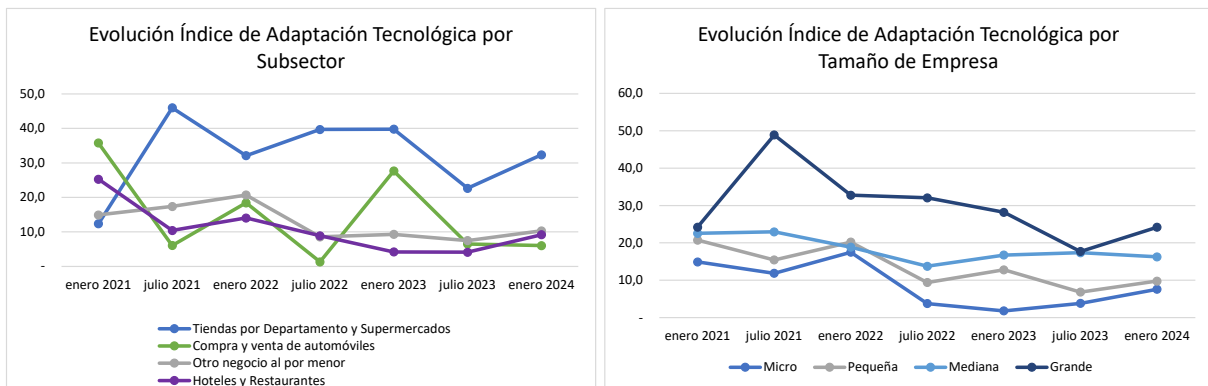
En cuanto a tecnologías digitales, como software de programación, chat bots, scan and go, automatización o tecnología de nube, entre otros, un 69% de las empresas no ve variaciones este primer semestre y un 28,4% anticipa aumentos, destacan acá las empresas de mayor tamaño donde un 37% ve mayor incorporación de estas tecnologías durante la primera mitad de este año.

Finalmente, aún no se ven fuertes efectos en el reemplazo de personal por tecnología, un 80,1% de las empresas encuestadas ven una baja probabilidad de reemplazo durante este semestre. De las 505 empresas encuestadas solo un 6% ve una alta posibilidad de reemplazo y un 12,9% ve una posibilidad media.



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

### Análisis por Subsectores

Según rubro, las **Tiendas por Departamento y Supermercados**, continúan mostrando un avance más rápido en la incorporación de tecnologías que el resto de los sectores analizados, alcanzando los 32,3 pts. en índice de adaptación tecnológica (escala de -100 a 100 pts. donde 0 implica nivel neutro, sobre cero implica avances en materia tecnológica y bajo cero implica retroceso) y dando cuenta de un nivel de adaptación medio. Un 83,3% de las empresas de este grupo reconoce el positivo impacto de la tecnología y un 66,7% se autoevalúa con un alto nivel de incorporación tecnológica, tanto física como digital, en su quehacer diario. Por su parte, un 50% aumentó el apoyo tecnológico en la segunda mitad del año pasado, un 41,7% incrementó puestos de trabajos

asociados a temas tecnológicos y un tercio de estas empresas aumentaron sus capacitaciones a sus colaboradores en materia tecnológica. Hacia adelante un 33% cree que aumentará el apoyo de tecnología física y un 58% aumentará la tecnología digital en su empresa.

El sector de **Compra y Venta de Automóviles** alcanzó un índice los 6 pts., levemente sobre el neutral y dando cuenta de un nivel de adaptación tecnológica leve. Un 46% de las empresas de este sector se autoevalúa con un nivel tecnológico alto y un 39,3% en nivel medio. La gran mayoría mantuvo el apoyo tecnológico durante el segundo semestre de 2023 y un 14,3% lo aumentó, destacando que un 42,9% aumentó 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. Sin embargo, no destacan grandes cambios por el lado laboral, donde la gran mayoría mantuvo los puestos de trabajos asociados a tecnologías, al igual que las capacitaciones en la materia. Hacia adelante el 21% ve incrementos en tecnología física y digital, pero sobre el 70% no ve mayores cambios de los que hoy ya cuenta.

**Otros negocios minoristas**, alcanzaron 10,3 pts. dando también cuenta de un nivel de adaptación tecnológica leve. Un 43% se autoevalúa con un nivel tecnológico alto, un 37% lo evalúa como medio y 20% bajo. Un cuarto de estas empresas incorporó mayores tecnologías en el segundo semestre de 2023, pero sin mayores incorporaciones de trabajadores y solo un 7,5% aumentó capacitaciones en temas tecnológicos. Para este semestre, cerca de un cuarto de este grupo de empresas ve avances en la incorporación de tecnología.

Finalmente, **Hoteles y Restaurantes**, con 9,2 pts., son los que se autoevalúan con un nivel mas bajo de adaptación tecnológica, a pesar de que casi un 60% considere que la tecnología tiene un impacto positivo en su quehacer diario. De esta manera un 36,2% las empresas de estos sectores mencionan que su nivel tecnológico, tanto físico como digital, es bajo, 36,5% dice ser medio y un 27,3% lo considera alto. Un 28,2% aumento el apoyo tecnológico durante el segundo semestre de 2023 y un 42,9% aumentó el uso de nuevas formas de venta e interacción con el cliente que impliquen tecnologías. En cuanto al personal, el 81,2% no ha realizado cambios, un 11,8% aumentó puestos asociadas a tecnologías en el segundo semestre el año pasado y un 17% incrementó las capacitaciones en la materia.

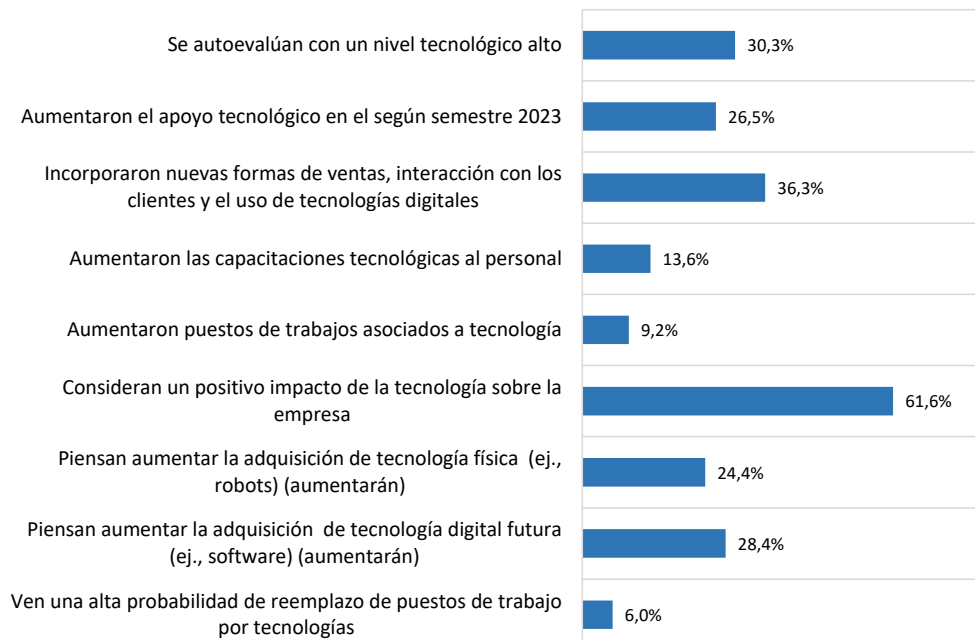
### **Índice de Transformación Tecnológica del Comercio Minorista, Hoteles y Restaurantes**

	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
<b>Índice de Adaptación Tecnológica</b>	<b>10,5</b>	<b>6,0</b>	<b>32,3</b>	<b>9,2</b>	<b>10,3</b>	<b>7,6</b>	<b>9,8</b>	<b>16,3</b>	<b>24,2</b>
<b>NIVEL ACTUAL</b>									
<i>Nivel de tecnología actual</i>	10,7	-2,9	24,2	6,2	11,8	7,7	11,0	15,8	16,7
<i>Aumento del apoyo tecnológico en la empresa</i>	20,4	14,3	50,0	21,2	19,6	16,9	17,4	33,7	33,4
<i>Tecnología en ventas y ss. cliente</i>	23,0	21,4	25,0	21,2	23,4	15,4	25,6	26,1	54,2
<i>Capacitaciones tecnológicas al personal</i>	5,9	7,1	33,3	11,8	3,7	1,9	4,0	15,4	25,6
<i>Puestos de trabajos asociados a tecnología</i>	2,2	-	41,7	7,1	0,0	-4,5	5,5	5,1	20,5
<i>Impacto de la tecnología sobre la empresa</i>	56,9	57,1	83,3	52,9	57,0	51,2	58,4	59,7	83,1
<b>FUTURO</b>									
<i>Adquisición de tecnología física futura (ej. robots)</i>	21,1	14,3	25,0	17,6	22,0	22,2	19,7	20,5	25,4
<i>Adquisición de tecnología digital futura (ej. software)</i>	27,6	21,4	58,3	27,1	27,0	27,3	25,5	32,5	33,6
<i>Reemplazo de personal por tecnología</i>	-74,1	-78,6	-49,8	-82,4	-71,6	-69,7	-79,0	-62,5	-75,1

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

Fuente: Departamento de Estudios CNC

### Transformación Tecnológica CNC - porcentaje de empresas que:



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 509 entrevistas, segmentadas por rubro o sector.
Trabajo de campo	Realizado por Ekhos en enero 2024