



# Supermercados y firmas de compra y venta de vehículos lideran en incorporación de nuevas tecnologías

POR CAROLINA LEÓN

La apuesta por la incorporación de nuevas tecnologías al interior de las empresas hace rato dejó de ser algo liderado únicamente por el retail. Así lo evidencia un análisis del departamento de estudios de la Cámara Nacional de Comercio (CNC).

El Índice de Adaptación Tecnológica del Comercio Minorista, Hoteles y Restaurantes que elabora el gremio, alcanzó los 9,2 puntos en julio de este año, un nivel superior al neutro, por lo cual implica avances.

Para la medición se utiliza una escala que va de -100 a 100 puntos, donde cero implica nivel neutro, sobre cero implica avances en materia tecnológica y bajo cero implica un retroceso.

Al hacer zoom en los resultados, en el que participaron 505 empresas del Gran Santiago, se observó que el mayor avance por sector se dio en compra y venta de automóviles, que pasó de 6 puntos en enero a 18,5 puntos en julio.

Pese a eso, las tiendas por departamento y supermercados continúan mostrando una velocidad mayor en la incorporación de tecnologías que el resto de los sectores analizados, ya que alcanzaron los 24,4 puntos en el índice de adaptación tecnológica.

Si se mira el panorama según el tamaño de la empresa, la medición sigue arrojando significativas diferencias. De hecho, en julio las firmas medianas registraron avances (21,1 puntos), mientras que las micro retrocedieron levemente. Así se mantiene una fuerte brecha según tamaño, donde las grandes empresas

■ Así lo arrojó un índice elaborado por la Cámara Nacional de Comercio (CNC), el cual mide el nivel de incorporación de infraestructura tecnológica y automatización entre las empresas del sector.

alcanzaron un nivel de adaptación tecnológica de 17 puntos, muy por sobre los 4,1 puntos que reportaron las microempresas.

De acuerdo al informe, acortar estas brechas requiere un enfoque equilibrado que ofrezca apoyo y soluciones accesibles para los negocios más pequeños, a través de políticas públicas y estrategias específicas que aborden las necesidades y desafíos únicos de cada tipo de empresa y sector, "permitiéndoles competir de manera equitativa y beneficiarse de las oportunidades que la tecnología ofrece en un entorno globalizado", señaló el reporte.

## La lectura interna

Al consultar a las empresas por su propia evaluación respecto a la incorporación de tecnologías, el índice da cuenta que cerca de un 42,4% de las firmas consultadas se calificó en un nivel de adaptación

tecnológica alto, mayor al 30,3% reportado en enero, mientras que un 21,1% se calificó en un nivel bajo.

A mayor tamaño de empresa, mayor es la autoevaluación. En las microempresas un tercio consideró que tiene un nivel alto y en las grandes es un 60%. Por su parte, la gran mayoría (59,6%) declaró que la tecnología ha tenido un positivo impacto en su compañía.

"Las grandes empresas, con mayores recursos, pueden invertir en infraestructura tecnológica robusta y en personal especializado, mientras que las empresas más pequeñas, especialmente las microempresas, a menudo enfrentan limitaciones financieras y técnicas. Esta disparidad las deja rezagadas en la implementación de tecnologías tanto físicas como digitales", expone el documento.

De acuerdo al informe elaborado por el gremio, un 28,4% de las em-

presas dispuso de más tecnologías durante el primer semestre de 2024 al compararlo con el semestre anterior y un 37,4% aumentó el uso de nuevas formas de venta e interacción con el cliente que impliquen tecnologías, como uso de aplicaciones (App), venta en línea o agendamiento.

## Más automatización pero bajo reemplazo

En relación a lo que viene, el informe de la CNC arrojó que 13,2% de las empresas encuestadas cree que aumentará sus niveles de tecnología física (robots, tótems automáticos, embalaje automático, etc.) durante este segundo semestre. Por otro lado, un 79% dijo que mantendrá los niveles ya adquiridos.

En cuanto a tecnologías digitales, como software de programación, chatbots, automatización o tecnología de nube, entre otros, un 66% de las empresas mencionó que no ve variaciones este segundo semestre y un 30% anticipó aumentos.

De acuerdo al informe, estos resultados son similares por tamaño de empresa, "dando cuenta de una mayor disposición de adquirir este tipo de tecnologías en las firmas de menor tamaño al compararlo con medianas anteriores".

Por último, aún no se ven fuertes efectos en el reemplazo de personal por tecnología, ya que un 81,7% de las empresas encuestadas planteó que ve una baja probabilidad de reemplazo durante este semestre. De las 505 empresas encuestadas solo un 5,9% vio una alta posibilidad de reemplazo y un 12,9% una posibilidad media.

**"Las grandes empresas, con mayores recursos, pueden invertir en infraestructura tecnológica robusta y en personal especializado", destaca el informe.**