



17.º Estudio Global Anual del Consumidor

Alcanzar la excelencia

El poder de los empleados comprometidos

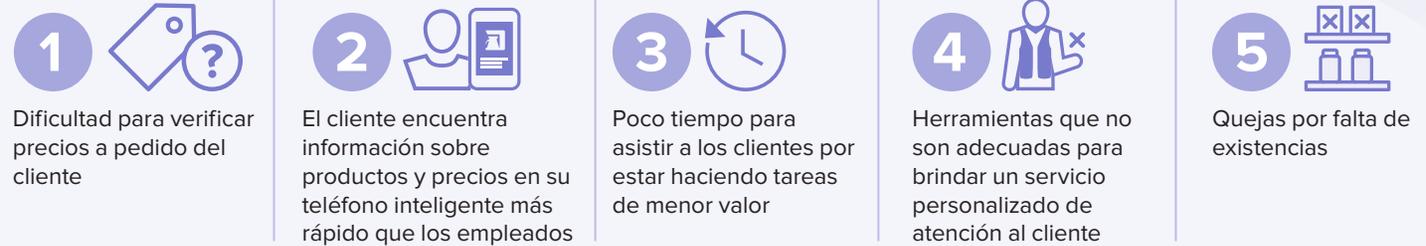
Explore los últimos hallazgos de la investigación y descubra cómo los comercios minoristas están aprovechando las nuevas tecnologías, dando capacitaciones y ofreciendo soporte para brindar autonomía a su personal, habilitar un servicio excepcional, fomentar la lealtad de los clientes y cultivar un lugar de trabajo donde los empleados puedan prosperar.



Servicio superior: empoderar a los equipos de la primera línea

El personal de la primera línea es esencial para brindar un servicio al cliente excelente, pero a menudo enfrenta desafíos que reducen la eficiencia y afectan la satisfacción del comprador. Por ejemplo, muchas veces, el personal dispone de poco tiempo para asistir a los clientes o tiene la sensación de que ellos pueden encontrar la información más rápido en sus teléfonos inteligentes, lo que contribuye a un ambiente de trabajo estresante. Por otro lado, administrar los artículos agotados, si bien es una tarea común, impone una mayor presión sobre el personal y pone de manifiesto la necesidad de contar con mejores herramientas y soporte. Para mantener un alto nivel de servicio y abordar problemas como la falta de stock y la escasez de personal, cada vez más comercios minoristas están invirtiendo en capacitaciones sobre nuevas tecnologías y herramientas que impulsan la productividad y equipan a los empleados para ofrecer una atención de mejor calidad.

Obstáculos que impiden ofrecer un buen servicio: lo que más frustra al personal de la tienda



Automatizar la experiencia en la tienda: una mirada al futuro del comercio

Porcentaje de tomadores de decisiones que planean automatizar las actividades en los próximos cinco años



Señales mezcladas: problemas de comunicación entre empleados



De las góndolas al inventario

Superar desafíos operativos y de personal en la tienda

Los tomadores de decisiones de todo el mundo enfrentan desafíos críticos que afectan las operaciones de tiendas y almacenes. En el vertiginoso entorno del comercio minorista actual, tareas como administrar flujos de trabajo complejos, garantizar una comunicación efectiva y optimizar los niveles de inventario son cada vez más exigentes. La administración del personal es una de las principales preocupaciones: el 85 % de los tomadores de decisiones coinciden en que los jefes de operaciones dedican demasiado tiempo a estas tareas, lo que pone de relieve el esfuerzo que conllevan las operaciones diarias.

Los problemas de inventario y comunicación siguen siendo los más preocupantes. La mala comunicación puede generar demoras, errores y dificultades para encontrar artículos. Y una administración de inventario ineficiente puede generar que haya falta o exceso de stock, lo que termina afectando el nivel de satisfacción del cliente y la rentabilidad. Además, el 79 % de los empleados informa que siente estrés porque sus responsabilidades diarias son cada vez más complejas, por lo que queda clara la necesidad de soluciones simplificadas e impulsadas por datos.

Los comerciantes reconocen que integrar nuevas tecnologías, en especial dispositivos móviles, es fundamental para abordar estos desafíos. La tecnología móvil ayuda en la administración de las tareas y contribuye a la satisfacción del personal. El 87 % de los empleados se sienten más valorados cuando están equipados con herramientas que los ayudan a desempeñarse de manera más eficaz. La inversión en tecnología mejora la productividad y sirve como estrategia para atraer y retener talento. Además, fomenta una cultura de lealtad y valor entre los empleados. Al priorizar la integración tecnológica, los comerciantes pueden crear un entorno laboral más eficiente y propicio, lo que permite impulsar el desempeño y la rentabilidad en todas las funciones de la tienda.

El gran dilema de la fuerza laboral: desafíos que los líderes minoristas no pueden ignorar

Los tomadores de decisiones coinciden en lo siguiente:

83 % 
Contratar y retener personal calificado es un gran desafío

80 % 
Enseñar más habilidades o volver a capacitar al personal actual es un gran desafío

85 % 
Los gerentes de operaciones están invirtiendo demasiado tiempo en tareas de administración de personal

Panorama de las regiones: la sobrecarga y complejidad de las tareas es alta en todo el mundo

79 % de los empleados sienten estrés por la creciente complejidad de sus responsabilidades diarias

74 %
Asia Pacífico

81 %
Europa

83 %
América Latina

78 %
América del Norte

Desafíos de cada sector: mucha carga de trabajo y dificultad para priorizar las tareas

83 % de los empleados tienen dificultad para priorizar las tareas por tener cargas de trabajo abrumadoras y prioridades contrapuestas

78 %
Tiendas de alimentos

84 %
Supermercados

88 %
Farmacias

82 %
Comerciantes generales



Tecnología que inspira: los dispositivos móviles mejoran las percepciones de los empleados

87 % ↑ +9 pp desde 2022

se siente más valorado por su empleador cuando está equipado con tecnología que le permite hacer mejor su trabajo

85 % ↑ +11 pp desde 2022

ve a su empleador de manera más positiva por proporcionarle tecnología y dispositivos móviles

Empoderar al personal

Impulsar la productividad y la retención de talento

Cada vez más comerciantes equipan a sus empleados con tecnología móvil para superar los desafíos que afectan la eficiencia y el desempeño laboral. Al tener que manejar flujos de trabajo complejos, prioridades contrapuestas e interacciones rutinarias con los clientes, es necesario que el personal cuente con tecnologías que faciliten sus tareas. Herramientas como aplicaciones móviles y automatización simplifican los procesos y ayudan a los empleados a gestionar sus responsabilidades diarias con mayor eficacia. Todo esto impacta directamente en la retención del personal: el 85 % de los empleados coinciden en que las tiendas que utilizan tecnología y dispositivos móviles pueden atraer y retener más empleados.

Además de crear lealtad entre el personal, la tecnología móvil también ayuda a simplificar la jornada laboral, lo que reduce el estrés y mejora su capacidad para centrarse en tareas de más valor. El 85 % de los empleados prefieren administrar sus cronogramas a través de un dispositivo móvil o una aplicación, mientras que el 86 % prefiere que las tareas se ordenen y prioricen de manera automatizada. Estas herramientas permiten que el personal gestione con eficacia sus responsabilidades pero sin dejar de poder adaptarse a los cambios de prioridades. De esta manera, se crea un entorno de trabajo más productivo y satisfactorio.

Más allá de la eficiencia a nivel individual, la tecnología móvil fortalece la colaboración entre equipos. El 86 % de los empleados prefiere comunicarse a través de una aplicación o dispositivo móvil de la tienda, un aumento significativo de 15 puntos porcentuales desde 2022. Esto demuestra que las herramientas móviles son cada vez más esenciales para una buena colaboración entre colegas. Además, este aumento refleja la creciente importancia de equipar al personal con tecnologías que les permitan responder a las necesidades de los clientes y a los cambios operativos al instante. Al simplificar los flujos de trabajo y reducir las ineficiencias, los comercios minoristas mejoran las operaciones diarias y equipan a los empleados con las herramientas necesarias para brindar un servicio excepcional que fideliza a los compradores e impulsa el éxito a largo plazo.

Soluciones móviles que simplifican las jornadas de trabajo

Preferencias de los empleados:



85 % ↑ +12 pp desde 2021

Administrar su cronograma a través de un dispositivo móvil o una aplicación



85 % ↑ +13 pp desde 2021

Tener tareas asignadas de manera automatizada en lugar de tener que ordenarlas por prioridad ellos mismos



86 % ↑ +15 pp desde 2022

Colaborar con su equipo a través de una aplicación o un dispositivo móvil de la tienda

Dispositivos móviles en acción: mejor servicio en menos tiempo

Los empleados destacan los beneficios de los dispositivos móviles

- 1 Responder preguntas de los clientes
- 1 Darles cupones o descuentos a los clientes
- 2 Mejorar la experiencia de compra del cliente
- 2 Encontrar un precio correcto
- 3 Solicitar un artículo agotado en cualquier lugar de la tienda
- 4 Cobrarles a los clientes en la fila de pago
- 5 Ahorrar tiempo del cliente



Tecnología que retiene el personal: Las soluciones móviles impulsan la lealtad de los empleados



de los empleados opinan que las tiendas que usan tecnología y dispositivos móviles atraen y retienen a más trabajadores

Fortalecer las conexiones

Tecnología que brinda equilibrio entre la vida personal y laboral

El equilibrio entre la vida personal y laboral es la principal prioridad de los empleados, y la tecnología juega un papel fundamental a la hora de atender esta necesidad. Los comerciantes están haciendo inversiones estratégicas en herramientas que permiten que el personal administre sus responsabilidades de manera eficiente y sin estrés. Se trata de dispositivos móviles para puntos de venta, escáneres de códigos de barras, computadoras de mano y tabletas resistentes que simplifican los flujos de trabajo y permiten que los empleados se enfoquen en tareas significativas que crean valor para los compradores.

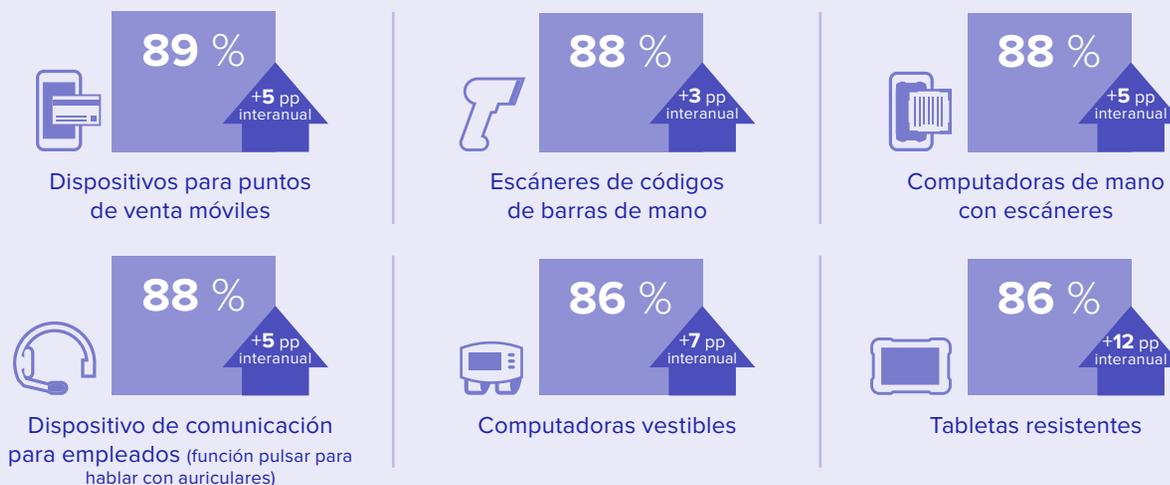
Los resultados son contundentes: el 89 % de los empleados coinciden en que los dispositivos móviles para puntos de venta mejoran la experiencia del cliente, mientras que el 88 % destaca los beneficios de los escáneres de códigos de barras de mano y las computadoras móviles para brindar un mejor servicio. El 86 % de los empleados expresa las ventajas de las tabletas resistentes, un aumento significativo de 12 puntos porcentuales interanual, lo que refleja la creciente importancia de usar herramientas duraderas y versátiles para la administración de tareas. Los comerciantes están alineando su inversión en tecnología con las necesidades del personal y, de esta manera, aumentan el compromiso y las capacidades de sus equipos.

Por otro lado, los comerciantes también están invirtiendo en otra prioridad más general: más capacitación y tecnología para el personal. Casi ocho de cada diez tomadores de decisiones (77 %) planean incrementar su inversión en capacitación, mientras que el 75 % quiere impulsar las inversiones en tecnología para facilitar las tareas. Estas tecnologías mejoran los flujos de trabajo, ayudan a los empleados a gestionar sus responsabilidades con mayor eficacia y resuelven algunos de los desafíos diarios.

Al estar equipados con las herramientas correctas, los empleados pueden enfocarse en lo que más importa: equilibrar sus responsabilidades y, al mismo tiempo, ofrecer interacciones más personalizadas, algo que los compradores actuales valoran mucho. Los comercios minoristas que priorizan estas inversiones están mejor posicionados para lograr el éxito a largo plazo en un panorama cada vez más competitivo.

Lo que dicen los empleados: la tecnología transforma la experiencia del comprador

Los empleados afirman que pueden brindar una mejor experiencia del cliente usando tecnología



Inversiones futuras

Áreas en las que los tomadores de decisiones planean incrementar su inversión en 2025



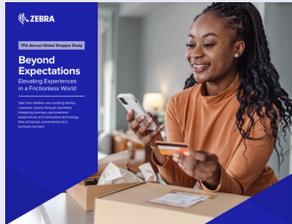
Un gran camino por recorrer

La transformación del comercio minorista: empleados comprometidos y tecnología estratégica

Los tomadores de decisiones del sector minorista reconocen que invertir en tecnología móvil les permite optimizar los flujos de trabajo pero que, además, es fundamental a la hora de atraer y retener talento. Al equipar al personal con la tecnología y las herramientas que necesitan para desempeñarse con eficacia, se crea un sentido de valor y lealtad, y se fortalece la relación entre empleados y empleadores. Por último, implementar tecnologías que mejoran la comunicación y la administración de tareas también fortalece las operaciones de la tienda, ya que el personal cuenta con las herramientas que necesita para brindar un mejor servicio y una experiencia del comprador más integral y satisfactoria.

Acerca del estudio

Zebra Technologies encargó un estudio de investigación a nivel mundial entre compradores adultos (mayores de 18 años), tomadores de decisiones y empleados para analizar las tendencias y las tecnologías que están transformando el sector del comercio minorista. El estudio de este año, realizado en línea por Azure Knowledge Corporation, contó con la participación de más de 4200 encuestados sobre distintos temas, como experiencias de compra, uso de dispositivos y tecnología, y entrega y cumplimiento de pedidos tanto en tiendas físicas como en línea. La serie sobre el 17.º Estudio Global Anual del Consumidor de Zebra nos muestra cuáles son las actitudes, opiniones y expectativas que darán forma al futuro de la industria. Se organiza en tres temas clave:



Más allá de las expectativas
Mejorar las experiencias en un mundo sin fricciones



Impulsar la rentabilidad
Cómo enfrentar los mayores desafíos del comercio minorista



Alcanzar la excelencia
El poder de los empleados comprometidos

Para ver la serie completa del 17.º Estudio Global Anual del Consumidor, visite zebra.com/shopperstudy.

Descubra cómo Zebra puede ayudar a los Retailers a mejorar la experiencia del cliente, integrar las operaciones omnicanal y proteger las ganancias. Visite zebra.com/retail.



Sede principal corporativa
y de América del Norte
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Sede principal
de Asia-Pacífico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Sede principal de EMEA
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Sede principal
de América Latina
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com

ZEBRA y el logotipo de Zebra son marcas comerciales de Zebra Technologies Corp., registradas en diversas jurisdicciones en todo el mundo. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños. ©2024 Zebra Technologies Corp. o sus afiliadas.

Acerca de Zebra Technologies

Zebra (NASDAQ: ZBRA) empodera a las organizaciones de retail y a sus empleados para que progresen en la economía a demanda haciendo que cada trabajador de la primera línea y cada activo de la operación estén visibles, conectados y completamente optimizados. Con un ecosistema de más de 10 000 socios en más de 100 países, Zebra atiende a clientes de todos los tamaños —incluido el 94 % de las empresas de la lista Fortune 100— con un portafolio galardonado de hardware, software, servicios y soluciones que digitalizan y automatizan los flujos de trabajo.