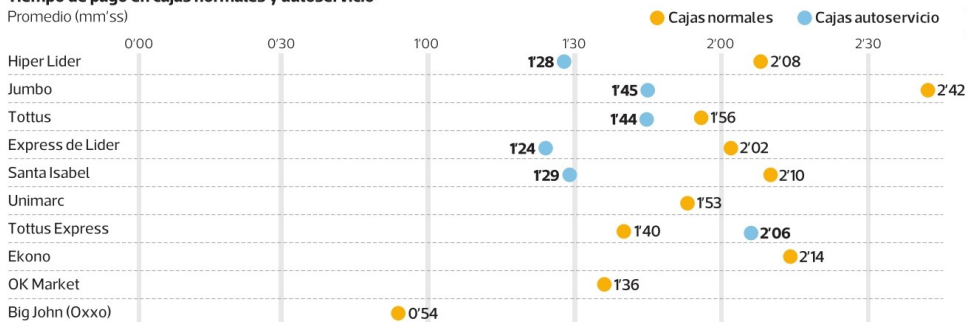


### CAJAS DE AUTOATENCIÓN EN SUPERMERCADOS

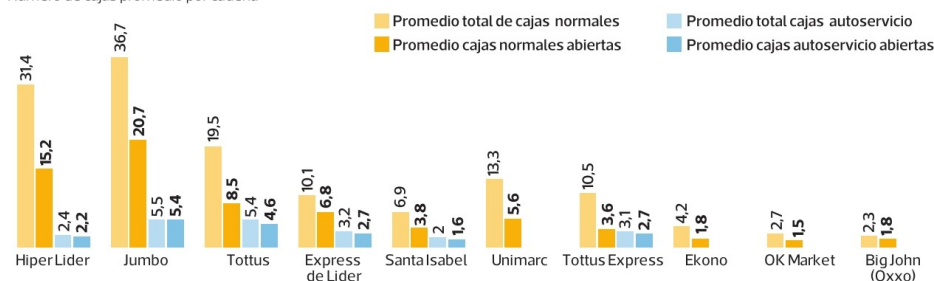
#### Tiempo de pago en cajas normales y autoservicio

Promedio (mm:ss)



#### Cantidad de cajas promedio

Número de cajas promedio por cadena



# Consumidores valoran cajas de autoatención en supermercados pero su uso aún no es masivo

Según un estudio del Ceret, más 52% de los encuestados considera buena su existencia y un 57% dice que son confiables. Sin embargo, más del 50% solo las usa si la caja tradicional no está disponible.

TAMARA FLORES

—En medio de la discusión por el proceso de automatización que enfrenta el retail, discusión que ha tomado notoriedad debido a la huelga en Walmart; un estudio realizado por el Centro de Estudios del Retail (Ceret) de la Universidad de Chile da luces respecto de cuál es la valoración que los consumidores tienen de uno de los aspectos de la automatización: las cajas de autoatención en las salas de supermercado.

Según el estudio, ante la pregunta de si encuentran bueno que existan las cajas de autoservicio en los supermercados, el 52,3% respondió que estaba totalmente de acuerdo y otro 25,4% se declaró en un 77,7% de apoyo al sistema. En tanto el rechazo (totalmente en desacuerdo) sumó un 10,7% (ver infografía).

Además, un 57,2% las considera confiables y un 45,8% sostuvo que este sistema facilita su experiencia de com-



• **¿Qué pasó?** Un estudio del Ceret midió la opinión que los consumidores tienen de las cajas de autoservicio en los supermercados. Un 52,3% señaló que es bueno que existan y más del 57% las considera confiables. Sin embargo, solo un 16,7% las usa siempre.

• **¿Por qué?** En el Ceret explicaron que esto se debe a que las cajas de autoatención no son un reemplazo perfecto de las cajas tradicionales y que dependerá del tipo de compra la caja que se elija.

• **¿Qué pasará?** El director del Ceret no cree que las cajas de autoatención lleguen a reemplazar en su totalidad a las tradicionales, dado el valor que actualmente se da al contacto con un encargado humano.

pra. En suma (totalmente de acuerdo—de acuerdo), el 70% de los encuestados indicó estar satisfecho con el uso de este tipo de cajas.

Sin embargo, su uso habitual solo alcanza el 16,7%, mientras que más de la mitad de los consultados la usa solo si la fila es más corta (25,5%) o si llevan pocos productos (28,9%). En tanto quienes nunca las usan alcanzaron el 21,5%.

Esto da cuenta que “los clientes en general no las consideran como sustitutos perfectos de las cajas tradicionales y el tipo de compra incide en qué tipo de caja usarán”, explicó Marcel Goic, director del Centro de Estudios del Retail (Ceret) de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile.

**MODELO AL ALZA.** En Chile las cajas de autoatención se han hecho cada vez más presentes en el retail, sobre todo en las salas de supermercados. Incluso Walmart opera desde enero de este año, una tienda

100% bajo este modelo. “Yo esperaré que la autoatención siga ganando terreno, pero estamos lejos de que reemplace completamente las cajas tradicionales”, indicó Goic.

El experto agregó que “la interacción con un empleado humano es todavía preferida e incluso demandada para muchos casos de uso”.

En cuanto a otras funciones automatizables, el experto del Ceret agregó que en la operación interna, “todavía existen muchas líneas de automatización, incluyendo mecanismos de fijación dinámica de precios, sistemas de flejes electrónicos y planificación y gestión del surtido y del inventario por mencionar algunos”.

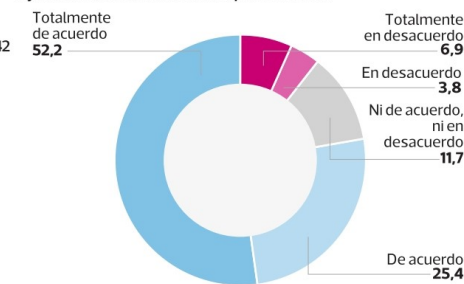


**En la huelga de trabajadores de Walmart, el punto principal del petitorio tiene relación con las compensaciones para quienes desarrollen tareas múltiples producto de la automatización.**

#### Opinión cajas autoservicio

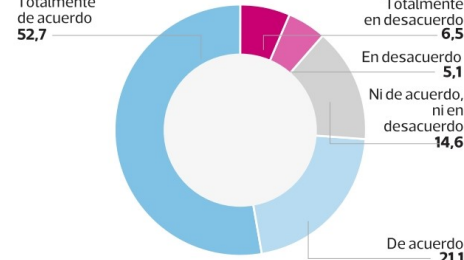
Total general, en %

En general, encuentro bueno que existan cajas de autoservicio en los supermercados

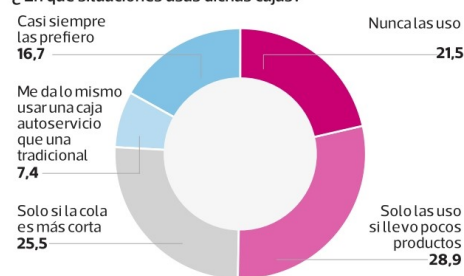


#### Considero que este tipo de cajas son confiables

Totalmente de acuerdo

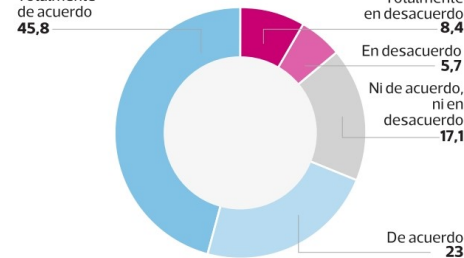


#### ¿ En qué situaciones usas dichas cajas?



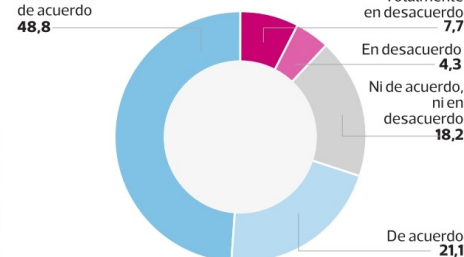
#### Considero que la forma de pagar en las cajas autoservicio facilita mi experiencia de compra

Totalmente de acuerdo



#### En general, ¿diría que está satisfecho al usar estas cajas autoservicio?

Totalmente de acuerdo



FUENTE: Ceret

Ariel Fernández • PULSO