

Las nuevas tendencias que surgieron producto de la pandemia

Además de la caída estrepitosa del PIB y la dramática pérdida de empleos, la crisis impulsó modificaciones en el manejo de la información de los directorios, la robotización de distintos procesos de las empresas y cambios de hábitos en los compradores de viviendas.

JESSICA MARTICORENA

El explosivo salto del e-commerce, el surgimiento de las tiendas oscuras y grises, y el check-in virtual

Las ventas por el canal digital han tenido un explosivo crecimiento durante la pandemia y si bien venían subiendo desde hace unos años, la crisis sanitaria las potenció a tal nivel, que se han convertido en una de las áreas con mayor actividad del sector. "Llegaron para quedarse, si bien no suplen la venta presencial, son cada día más relevantes y la crisis evidenció la necesidad de tener un canal

Home office, terrazas panorámicas en los techos y salas de estar más grandes que los dormitorios

El coronavirus ha generado cambios de hábitos de los compradores de viviendas y nuevas tendencias, los que están siendo incorporados en los proyectos inmobiliarios. Como en otros rubros, la digitalización ha sido un factor al alza. "Si hoy no estás en línea con videos en 360° del piloto, de las áreas comunes, etc., no entrarás en la preselección de los proyectos que hacen los clientes vía web. Hoy, los clientes inician su primer acercamiento a los proyectos en un 90% vía *online*", explica Tomás Fuenzalida, ejecutivo del área de Desarrollo de Proyectos de Fuenzalida Desarrollos Inmobiliarios (FDI). Las visitas a las salas de ventas, dice, se producen prácticamente para corroborar lo analizado en la visita virtual, y agrega que "el nivel de contacto previo a la visita física del proyecto por parte del cliente creció en un 300%".

La industria inmobiliaria también ha sido testigo de un cambio de tendencia entre preferir un depar-



FABIAN RIVAS

ESPACIOS EXCLUSIVOS

Las personas están dispuestas a pagar más por departamentos en los primeros pisos que conecten con jardines de uso exclusivo, y por departamentos del último piso conectados internamente con terrazas panorámicas ubicadas en los techos del edificio.

Desde el punto de vista del diseño y el uso de los espacios, las prioridades de los compradores cambiaron en los últimos meses. Trabajar desde la casa convirtió en una exigencia la implementación del *home office*, "un espacio diseñado para poder estar cómodamente trabajando desde el hogar, sin invadir otros ambientes, como el comedor o dormitorios", subrayan en FDI.

están dispuestas a ofrecer un mayor precio para obtener departamentos en los primeros pisos que se comuniquen con jardines de uso exclusivo; o bien departamentos del último piso conectados internamente con grandes terrazas panorámicas ubicadas en la techumbre del edificio", puntualizan en FDI. También destacan que hoy las salas de estar son un ítem muy valorado en departamentos familiares, "dada la necesidad de que los niños puedan contar con un espacio donde poder desenvolverse", para lo cual, mencionan, "hoy se está priorizando una buena sala de estar por sobre el tamaño de los dormitorios".

Con la pandemia, considerando que la ayuda doméstica externa es cada vez menor, también se ha acentuado la tecnología doméstica para el hogar: cafeteras, aspiradoras inteligentes y limpiavidrios eléctricos son algunos de los equipamientos más demandados.

online robusto", sostiene Bernardita Silva, gerenta de Estudios de la Cámara Nacional de Comercio (CNC). Menciona que en el segundo trimestre, "el *e-commerce* creció en 148,3% anual y la participación del canal *online* casi se triplicó respecto del año pasado".

En ese sentido, el foco en la última milla también ha impulsado en el *retail* la aparición de las *dark stores* o tiendas oscuras, solo dedicadas para el despacho a domicilio. En la CNC y en el Centro de Estudios del Retail (Ceret) de la Uni-

TIENDAS GRISES

Un fenómeno que va a tener mayor relevancia en el *retail* son las tiendas grises, donde la operación tradicional de los locales físicos convive con espacios especialmente habilitados para preparar las órdenes de compra del comercio electrónico.

versidad de Chile, coinciden en que hasta antes de la pandemia, en Chile las *dark stores* eran muy incipientes, porque el volumen de ventas por canales digitales solo justificaban su existencia en casos muy puntuales. Hoy, con el salto del comercio electrónico, "estas tiendas permiten hacer más eficiente la operación en términos de agilizar los procesos de preparación de órdenes y reducir costos. Muchos comercios están buscando ubicaciones estratégicas para este tipo de operación", agregan.

Para Marcel Goic, director del Ceret, un fenómeno que va a tener mayor relevancia son las denominadas tiendas grises, "en que la operación tradicional de las tiendas físicas convive coordinadamente con la preparación de órdenes de compra —para las ventas del comercio electrónico—, a través de la habilitación de algunas estaciones especialmente adaptadas para este propósito".

En el rubro del turismo —que está paralizado en un 95%— también se verificarán cambios. Helen Kouyoumdjian, vicepresidenta ejecutiva de Fedetur, menciona que "la pandemia ha gatillado cambios importantes y clave para el futuro del sector será el mayor uso de la innovación, tecnología y canales digitales". En ese sentido, dicen en Fedetur, "los menús en código QR, que ya los estamos viendo en Chile, y los *check-in* virtuales en los hoteles, hoy una realidad en otros países, serán parte de esta industria".

tamento bien ubicado y centralizado, como era antes, versus inclinarse por una casa, como ocurre hoy, "a cambio de una mayor amplitud, tener jardín propio y sin la obligada interacción social que genera la circulación en un edificio", grafican en FDI. Coincide con ese análisis Valentina Konow, economista socia de FK Economics, que complementa: "El impulso que dio la pandemia al teletrabajo va a generar no solo una disminución en el uso de oficinas y un incremento en la demanda de casas, sino que también hace factible trabajar más lejos de los centros urbanos, por lo que incrementará el valor del metro cuadrado en lugares más lejanos", anticipa.

Alza de 100% en demanda por automatización de procesos y énfasis en ciberseguridad

La pandemia ha dejado varias herencias al interior de las empresas. Una de ellas, los esquemas de trabajo híbridos, es decir, aquellos que combinan el trabajo presencial con el remoto, comenta Federico Morello, socio líder del área de consultoría de PwC. "Esa tendencia llegó para quedarse, porque no todos los roles son funcionales al trabajo a distancia", acota. Menciona otra tendencia a nivel de corporaciones: la necesidad de optimizar los procesos. "La pandemia demostró lo clave que es asegurar la continuidad operacional, en un contexto en que muchas empresas no pudieron contar con todos sus trabajadores. Por lo mismo, ahora, están revisando y repensando las estructuras y las dotaciones", dice. El paradigma actual, añade, consiste más que en definir dotaciones mínimas, en establecer dotaciones óptimas, con una mirada crítica, enfocada en optimizar los equipos.

En esa línea, una tendencia creciente en las empresas, surgida al alero de la crisis, es automatizar los procesos o funciones que hasta ahora se realizaban en forma manual. "Muchas empresas se dieron cuenta de que en esta crisis no podían continuar operando, porque tenían muchas cosas que eran manuales, y que si la gente no estaba en la oficina no se podían hacer", afirma Morello. Frente a eso, añade, las empresas están demandando automatización de procesos, desde la facturación y la gestión de cobranza, donde un *software* que emula al ser humano revisa las cuentas por cobrar y según el criterio, envía un correo o hace un lla-

También han tomado valor los departamentos que tienen espacios donde poder instalar lavadoras/secadoras en el interior, pues hasta ahora, explica Fuenzalida, era común que en departamentos de 1 y 2 dormitorios hubiera una lavandería comunitaria en el edificio. Hoy, en cambio, ha tomado fuerza el concepto de *shut and dry*, "que consiste en un clóset profundo y ancho, ubicado generalmente en pasillos o baños, donde en el interior se instala la lavadora/secadora, con repisas y colgaderos en la parte superior".

Asimismo, para enfrentar las restricciones de una cuarentena, "hemos visto que las personas

SEGURIDAD EN DIRECTORIOS

A nivel de gobierno corporativo, se están usando plataformas con encriptados especiales, donde los directores pueden acceder de manera segura a un *board* digital, para que la información no quede enlazada en el correo electrónico.

mado, hasta la elaboración de reportes para el gerente general, en el cual otro *software* consolida y recopila la información y la envía por correo al gerente. "Todo lo que se está automatizando son las áreas de *back office*; la demanda ha crecido en 100%", precisan en PwC.

La industria pionera ha sido la financiera, aunque ahora se han sumado la minería y el *retail*. Pero las empresas están yendo un paso más allá, y en la minería, por ejemplo, están transitando hacia una automatización inteligente, "donde no es solo emular una acción repetitiva que hace una persona, sino aplicar un criterio en algunos de esos eslabones del proceso", apunta Morello.

Fadua Gajardo, gerenta *senior* de consultoría en personas de EY, agrega otra tendencia a nivel corporativo. "Está cambiando la cultura de seguridad. La gestión de riesgos de las empresas no estaba preparada para proteger la información que ahora los colaboradores manejan de forma remota en sus

En la Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI) agregan que "en edificación se va a avanzar en utilizar más elementos prefabricados, no más livianos, sino prehechos en fábricas, porque el tema sanitario y de distanciamiento exige un menor número de personas en las obras, lo que va a llevar a la industrialización y al uso de más tecnología en la construcción", comenta Vicente Domínguez, director ejecutivo de la ADI. Añade que también se priorizará la densificación equilibrada, terminando con las megatorres, para evitar el exceso de contacto, junto con revalorizar los espacios públicos.

casas, y los protocolos de seguridad que estaban establecidos son diferentes a los que se requieren hoy", señala. Es por esta razón, agrega, "que la ciberseguridad está tomando y tomará un rol crucial".

Menciona que en materia de gobierno corporativo, lo que se busca es proteger la información crítica que llega a los directores, que hasta ahora se hacía de forma física o vía correo electrónico, para lo cual "se están usando plataformas especiales en donde los directores pueden acceder de manera segura a un concepto de *board* digital, para que esa información no quede enlazada en el correo electrónico. Estamos viendo el uso cada vez más frecuente de plataformas con encriptados particulares para acotar los riegos y la vulnerabilidad. Estamos apoyando a clientes con esas plataformas digitales, nos han llamado muchos directorios con ese interés", asevera Gajardo.

El mercado laboral también se está transformando con la pandemia. Los sistemas de contratación van a cambiar —donde para reclutar talento será relevante ofrecer una modalidad de trabajo flexible— y el perfil del trabajador también, "y se va a requerir gente con mayor capacidad de adaptación a situaciones nuevas y con conocimiento de las nuevas tecnologías". Para las jefaturas, en tanto, "se va a demandar un liderazgo más cercano para manejar equipos humanos, trabajo en equipo, con empatía y preocupación por el bienestar de sus colaboradores, y capaces de empoderar a su equipo", mencionan en EY.