

N. BIRCHMEIER

El negocio de las tiendas por departamento está viviendo una seria transformación en Chile. En los últimos años, las principales firmas chilenas del rubro también han optado por bajar las cortinas de varias tiendas y priorizar la optimización de sus espacios físicos para aplicar un cambio en el modelo de negocio, enfocándose en combinar el mundo digital y los espacios físicos a través de la omnicanalidad.

Entre 2018 y 2023, las cadenas minoristas Falabella, Ripley y Cencosud —que opera a través de Paris— han disminuido el número de multitiendas, según la información entregada a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en sus reportes financieros. En conjunto, las tres empresas registraron un total de 139 locales distribuidos en Chile al cierre de 2023. La cifra representa un 20,6% menos que las 175 tiendas que sumaban en 2018, cuando aún no atravesaban por los efectos del estallido ni la pandemia del covid-19.

La compañía que aplicó la mayor cantidad de cierres de locales pertenecientes al negocio de tiendas por departamento en Chile fue Cencosud. En 2018, la empresa fundada por Horst Paulmann tenía 81 tiendas, cifra que descendió fuertemente al cierre de 2023, al totalizar 49 sucursales desplegadas en el país. De esta manera, pasó de operar una superficie de venta de 387.911 m<sup>2</sup> en 2018 hasta 278.042 m<sup>2</sup> en 2023. Cabe destacar que en el período analizado, Cencosud reestructuró su negocio de tiendas por departamento en 2020, cerrando la cadena Johnson en Chile y dando de baja Paris en Perú.

En el caso de Falabella y Ripley, ambas registraban 47 locales en 2018 y culminaron 2023 con 45 sucursales. Sin embargo, la principal diferencia entre ambas está en la superficie de venta: Falabella pasó de contar con 338.698 m<sup>2</sup> en sus espacios físicos disponibles en Chile hasta unos 309.551 m<sup>2</sup>; mientras que Ripley tenía una superficie de 291.919 m<sup>2</sup> en 2018, y culminó 2023 con 285.821 m<sup>2</sup>.

**Factores**

Especialistas del sector sostienen que este panorama se explica por distintas razones. No obstante, coinciden en que los principales factores están vinculados a los cambios que trajo la consolidación del comercio electrónico en Chile, que ha llevado a las empresas a ejecutar planes de reestructuración y optimización de espacios físicos, así como



Desde 2018 a 2023, Cencosud dio de baja 32 locales de retail en Chile. Durante el período, la firma concretó el cierre de la marca Johnson en el país.



En 2023, Falabella anunció el cierre de sus tiendas en Mallplaza Alameda y Mallplaza Sur. Este año comunicaron lo mismo para el local de Lyon en Providencia.

Falabella, Ripley y Cencosud sumaban 175 tiendas en 2018:

# Estallido, pandemia e irrupción de e-commerce provocan cierre del 20% de locales de grandes retailers

Ante este escenario, especialistas prevén que los principales actores del sector deberán fortalecer sus propuestas de omnicanalidad para mejorar las perspectivas del negocio.



Dentro de su plan de inversiones para 2024 por \$32.500 millones, Ripley indicó que un 60% se destinará al fortalecimiento de su ecosistema omnicanal.



Pese al fuerte crecimiento online en el retail, la consultora Kawes Lab prevé que en los próximos cinco años no llegarían al 20% del total de la venta en el sector.

también los efectos del estallido de 2019 y la pandemia sobre la economía local.

“La pandemia, el alza de las tasas de interés para frenar la inflación, y los cambios en los patrones de consumo sin duda han contribuido a estos cambios. Recordemos que las tiendas por departamento, que son las que particularmente han sufrido, son

muy caras de operar. No solo hay que tomar en cuenta el costo físico del local y del personal, sino que el manejo de inventarios se hace también costoso”, dijo Juan Nagel, académico de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la U. de los Andes. “En la medida en que los consumidores prefieren comercio electrónico y la llamada *fast fashion*,

eso supone una amenaza a las tiendas tradicionales. Hasta ahora, los grandes retailers han sido lentos en adaptarse”, sostuvo.

Para Claudio Pizarro, investigador del Centro de Estudios del Retail (CERET) de Ingeniería Industrial, U. de Chile, la pandemia “aceleró la transformación digital” que venía desplegándose en la industria, llevando a

cambiar la propuesta de valor en el retail hacia la omnicanalidad. “Las dificultades que ha enfrentado el retail (alta inflación y bajo crecimiento) se traducen en deterioro del consumo, e impactan en las tiendas con mayores dificultades, las que finalmente cierran”, agregó Pizarro.

Por su parte, Christian Oros, director ejecutivo de la consultora

“Las tiendas por departamento son muy caras de operar (...), no solo hay que tomar en cuenta el costo físico del local y del personal, sino que el manejo de inventarios se hace también costoso”.

JUAN NAGEL  
ACADÉMICO DE LA U. DE LOS ANDES

“La venta online no va a terminar superando a la venta física (...); las ventas online deberían acercarse al 17%, pero jamás superar el 20%. El consumidor chileno es presencial”.

CHRISTIAN OROS  
DIRECTOR EJECUTIVO DE KAWES LAB

Kawes Lab, manifestó que este escenario de cierre de tiendas llevará a las grandes firmas minoristas a fortalecer sus propuestas omnicanal de cara a sus clientes en el mediano plazo, con miras a mejorar “la experiencia de compra, visita, vitrineo y logística (...)”. La venta online no va a terminar superando a la venta física. Si hacemos una proyección en los próximos cinco años en el total de la venta del retail, las ventas online deberían acercarse al 17%, pero jamás superar el 20%. Eso habla que si bien hay ciertas categorías que son muy digitales, el consumidor chileno es presencial”, dijo.

Consultada respecto de los cambios, Falabella —que en 2023 anunció el cierre de sus tiendas en Mallplaza Alameda y Mallplaza Sur, y este año comunicó lo mismo para el local de Lyon, en Providencia— señaló que “evalúan permanentemente sus ubicaciones, con el fin de poder responder a las necesidades de los clientes y disponer de un negocio sostenible a nivel financiero (...)”. La decisión de cierre de esas dos tiendas se enmarca en un plan de optimización que involucra implementar una serie de medidas con el objetivo de hacer más eficiente nuestra operación y mejorar los resultados, para así fortalecer nuestra propuesta de valor a los clientes”.

Cencosud y Ripley no realizaron comentarios frente a las consultas de este medio.

## Pescadores Industriales del Biobío están preocupados: Aprueban idea de legislar proyecto de ley de pesca

MARCO GUTIÉRREZ V.

La comisión de Pesca de la Cámara de Diputados respaldó por unanimidad —11 votos— la idea de legislar el proyecto de ley de pesca que impulsa el Gobierno. La iniciativa busca cambiar la actual normativa pesquera —que rige desde 2013—, que ha estado cuestionada por injerencias del poder económico sobre el Legislativo durante su tramitación.

Los parlamentarios de la comisión acordaron que el plazo para recibir las indicaciones será hasta el viernes 26 de abril.

El gremio Pescadores Industriales del Biobío reiteró su “voluntad de contribuir como sector a un diálogo amplio, equitativo y respetuoso para actualizar el ordenamiento jurídico nacional a las mejores prácticas pesqueras sostenibles”. Pero lamentó “la prisa con que se de-



El subsecretario de Pesca, Julio Salas, junto a la presidenta de la comisión de Pesca, diputada Daniella Cicardini, y otros parlamentarios.

sarrolló esta votación, pues se aprobó en general un proyecto sin escuchar a todos los actores. La comisión no ha escuchado a regiones del centro y sur del país, que son parte importante de la actividad pesquera en Chile. Solo en el Biobío se produce el 60% del total de desembarques nacionales, por lo que esperábamos ser escuchados

antes de cualquier votación. Eso no ocurrió y marca un precedente que preocupa, ya que, además, abrieron un plazo muy breve de indicaciones”.

La disminución en la asignación de recursos bajo criterios históricos y la menor duración de licencias de pesca son algunos temas que inquietan a los industriales.

### Vitacura, equipamiento superior

UF 22.931  
Depto. N° 3001

UF 22.986  
Depto. N° 3201

**MOLLER & PÉREZ-COTAPOS**  
Innovando desde la experiencia

Edificio San Damián de Vitacura II

**ÚLTIMOS 2 DEPTOS.**  
241 m<sup>2</sup> + terrazas

**ENTREGA INMEDIATA**  
mpc.cl

## 9° Congreso Latinoamericano

Tecnología y Negocios America Digital 2024

10-11 Abril · Espacio Riesco, Santiago de Chile

**+5000**  
ASISTENTES

**+200**  
STANDS

**+50**  
PAISES

**+2000**  
REUNIONES 1 a 1

**+100**  
CONFERENCIAS

Google Cloud | empresas | BOMBÉ | AnyDesk | XIUS | ASSERTIVA

Adobe | SONDIA | Liferay | gtd | Globatlogic | L'OREAL | falabella.com | okta

TELCO SYSTEMS | Silver | HUGHES | Adecco | GENESYS | parfos | ZURONET | TIBERI

santex | amastob | stelia | ZKTeco | CELEBRIDA | RIFIDE | rankmi | TIVIT

nuologic | TCG | ARKHO | TSOFT | INBUKE | JAG3 | Ubuntu

BGH | FLOW | yalo | nisum | Appast | VIERGE | GLOBAL | Andamante

Inkko | Security | SII | Real-Time | ZEN | freshworks | Nexa

**INSCRÍBETE AQUÍ** | [congreso.america-digital.com](https://congreso.america-digital.com)

Contacta a tu ejecutivo

**EL MERCURIO**  
ATENCIÓN COMERCIAL  
22330 1519 - 9 9230 6779  
Publica tus avisos toda la semana

### Arriendo Oficina MQ

Sector el Golf, con Mobiliario

523 m<sup>2</sup> Útiles | Próxima a Metro

0,4 UF/M<sup>2</sup>+ IVA

+56 98 244 6290 | [oficinasmq@mq.cl](mailto:oficinasmq@mq.cl)