

17.º Estudio anual global sobre
consumidores

Lograr la excelencia

El poder de los
dependientes
implicados

Explore las conclusiones del estudio más reciente y conozca cómo los retailers están aprovechando la tecnología, la formación y la asistencia para aumentar el potencial de sus equipos, lograr un servicio excepcional, propiciar la fidelización de los clientes y fomentar un lugar de trabajo en el que los empleados puedan dar lo mejor de sí mismos.



Mejorar el servicio: aumentar el potencial de los equipos de primera línea

Los empleados de primera línea son esenciales para prestar un servicio extraordinario al cliente, pero suelen encontrar obstáculos que reducen la eficiencia y afectan a la satisfacción del cliente. Problemas como la falta de tiempo para atender a los clientes y sentir que estos pueden encontrar la información más rápido en sus smartphones pueden contribuir a aumentar el estrés laboral. La gestión de artículos agotados, aunque es una tarea común, se añade al cúmulo de obligaciones y pone de relieve la necesidad de contar con mejores herramientas y asistencia. Para mantener estándares elevados y resolver problemas como el agotamiento y la escasez de personal, los retailers invierten cada vez más en formación en tecnologías y herramientas que mejoran la productividad y aumentan el potencial de los empleados para ofrecer experiencias de mayor calidad.

Obstáculos para lograr un gran servicio: qué es lo que más frustra a los dependientes



1 Dificultades para atender las solicitudes de comprobación de precios de los clientes



2 Los clientes encuentran en sus smartphones la información sobre precios / productos más rápido que los dependientes



3 Poco tiempo para ayudar a los clientes porque realizan otras tareas de menor valor



4 Herramientas inadecuadas para prestar un servicio al cliente personalizado



5 Quejas por roturas de stock

Automatizar la experiencia en tienda: novedades en el sector de retail

Porcentaje de ejecutivos que prevén implementar automatización de actividades en los próximos 1 a 5 años

Agilizar las operaciones básicas

54 %

Implementaciones en líneas de TPV en función del tiempo de espera en las colas

51 %

Precios en tienda y ejecución de promociones

51 %

Consultas/Gestión de precios

58 %

Alertar de que un cliente fiel entra en la tienda

56 %

Alertar a un empleado para que acuda a ayudar a un cliente en una sección de la tienda

53 %

Alertar a un empleado de que un cliente está esperando en el estacionamiento para recoger un pedido online

Señales contradictorias: los problemas de comunicación de los dependientes

87 %

Dificultad para asegurarse de que la comunicación llega a las personas adecuadas

83 %

La multiplicidad de canales de comunicación provoca confusión y ausencia de prioridades

82 % ↑ +6 pp interanual

Los gerentes tienen dificultades para verificar si el trabajo esencial se ha realizado

82 % ↑ +12 pp interanual

Problemas para acceder puntualmente a ayuda y asistencia

Del pasillo al inventario

Superar los retos operativos y de personal del sector de retail

Ejecutivos de retail de todo el mundo se enfrentan a retos que afectan a las operaciones de tiendas y almacenes. En el dinámico entorno de retail actual, la necesidad de gestionar flujos de trabajo complejos, garantizar una comunicación eficaz y optimizar los niveles de inventario es cada vez más acuciante. Destaca como preocupación clave la gestión del personal, con un 85 % de ejecutivos que opina que los gerentes de operaciones dedican demasiado tiempo a estas tareas, lo que provoca tensiones en las operaciones diarias.

Las dificultades de inventario y comunicación continúan siendo problemas significativos. Una mala comunicación puede provocar demoras, errores y dificultades para localizar artículos, mientras que una gestión ineficiente del inventario puede originar roturas de stock o exceso de stock, lo que afecta a la satisfacción del cliente y a la rentabilidad. Un 79 % de los dependientes indica que experimenta estrés como consecuencia de la complejidad creciente de sus responsabilidades diarias, lo que deja patente la necesidad de contar con soluciones racionalizadas basadas en datos.

Los retailers reconocen que integrar la tecnología, especialmente los dispositivos móviles, es fundamental para resolver estos problemas. La tecnología móvil facilita la gestión de tareas y contribuye a mejorar la satisfacción del empleado, con un 87 % de dependientes que se siente más valorado si está equipado con herramientas que le ayudan a rendir eficazmente. Esta inversión en tecnología mejora la productividad y sirve como estrategia para atraer y retener al talento, lo que propicia una cultura de fidelidad y valor entre los empleados. Priorizando la integración de la tecnología, los retailers pueden crear un entorno laboral más eficiente y que ofrezca más apoyo, lo que, en última instancia, mejora el rendimiento y la rentabilidad en todas las funciones de retail.

El gran dilema del personal: retos que los líderes de retail no pueden ignorar

Los ejecutivos coinciden:

83 % 

Contratar/retener a personal de tienda cualificado es un reto significativo

80 % 

Aumentar/adaptar las habilidades del personal de tienda es un reto significativo

85 % 

Los gerentes de operaciones dedican demasiado tiempo a la gestión de personal

Realidades regionales: la sobrecarga de tareas y la complejidad son elevadas en todo el mundo

El **79 %** de los dependientes siente estrés por el aumento de la complejidad de sus responsabilidades diarias

74 %
Asia Pacífico

81 %
Europa

83 %
Latinoamérica

78 %
Norteamérica

Dificultades del sector: problemas de sobrecarga de trabajo y priorización de tareas

El **83 %** de los dependientes tiene dificultades para priorizar las tareas debido a la sobrecarga de tareas y a prioridades que compiten entre sí

78 %
Retailers de alimentación

84 %
Grandes superficies

88 %
Farmacias

82 %
Comercio general



Tecnología inspiradora:
cómo los dispositivos móviles
mejoran la percepción de los
empleados

El **87 %**  +9 pp desde 2022

se siente más valorado por la empresa cuando esta le dota de tecnología que le ayuda a realizar su trabajo

El **85 %**  +11 pp desde 2022

tiene una opinión más positiva de su empresa si esta le proporciona dispositivos y tecnología móviles

Aumentar el potencial de los dependientes

Aumentar la productividad y la retención

Los retailers dotan cada vez más a los dependientes de tecnología móvil para responder a los retos que dificultan la eficiencia y el rendimiento laboral. En un contexto en el que los dependientes tienen que cambiar entre flujos de trabajo complejos, prioridades que compiten entre sí e interacciones rutinarias con los clientes, la tecnología está demostrando ser un elemento habilitador crítico. Herramientas como las aplicaciones móviles y la automatización de tareas están simplificando los procesos y ayudando a los dependientes a gestionar sus responsabilidades diarias de forma más eficiente. Esto incide directamente en la retención de personal, lo que queda reflejado en el 85 % de dependientes que opina que las tiendas que utilizan tecnología de retail y dispositivos móviles atraen y retienen mejor a los empleados.

Además de mejorar la retención, la tecnología móvil ayuda a optimizar la jornada de los dependientes, reduciendo el estrés y mejorando su capacidad para centrarse en tareas de alto valor. Un 85 % de los dependientes prefiere ahora gestionar su programación mediante dispositivo o aplicación móvil, mientras que un 86 % prefiere la automatización de tareas para simplificar la priorización. Estas herramientas ayudan a los dependientes a gestionar de manera efectiva sus responsabilidades, manteniendo su adaptabilidad ante prioridades cambiantes. En última instancia, esto propicia un entorno laboral más productivo y satisfactorio.

Además de la eficiencia individual, la tecnología móvil fortalece la colaboración entre equipos. Un 86 % de los dependientes indica que prefiere colaborar a través de un dispositivo o aplicación móvil de la tienda —un aumento significativo de 15 puntos porcentuales desde 2022—, lo que deja patente que las herramientas móviles son cada vez más importantes para la comunicación de los equipos. Este aumento refleja la importancia creciente de dotar a los dependientes de tecnologías que les permitan responder con rapidez a las necesidades de los clientes y a los cambios operativos. Mediante la agilización de los flujos de trabajo y la reducción de la ineficiencia, los retailers mejoran las operaciones cotidianas y aumentan el potencial de los dependientes para prestar un servicio excepcional que mejora la fidelización de los clientes e impulsa el éxito a largo plazo.

Optimizar las jornadas con soluciones móviles

Porcentaje de dependientes que prefieren:



85 % ↑ +12 pp
desde 2021

Gestionar su programación mediante un dispositivo o aplicación móvil



85 % ↑ +13 pp
desde 2021

Recibir asignaciones de tareas automáticamente en lugar de priorizarlas ellos mismos



86 % ↑ +15 pp
desde 2022

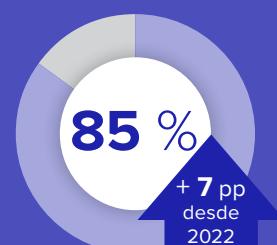
Colaborar con su equipo mediante un dispositivo/una aplicación de la tienda

Los dispositivos móviles en acción: prestar un mejor servicio y ahorrar tiempo

Los dependientes destacan las ventajas de los dispositivos móviles

- 1 Responder preguntas de los clientes
- 2 Proporcionar un cupón o descuento al cliente
- 3 Mejorar la experiencia de compra del cliente
- 4 Encontrar el precio correcto
- 5 Pedir artículos agotados en cualquier lugar de la tienda
- 6 Cobrar a los clientes que esperan en la cola de caja
- 7 Ahorrar tiempo al cliente

Tecnología que retiene: las soluciones móviles aumentan la fidelidad de los dependientes



de los dependientes opina que las tiendas que usan tecnología de retail y dispositivos móviles atraen y retienen a más dependientes

Fortalecer las conexiones

Favorecer la conciliación mediante la tecnología

La conciliación es la prioridad máxima de los dependientes y la tecnología desempeña un papel crucial para atender esta necesidad. Los retailers están invirtiendo de manera estratégica en herramientas que aumentan el potencial de los dependientes para gestionar sus responsabilidades de manera eficiente y reducir su estrés. Dichas herramientas —como dispositivos de TPV móvil, escáneres de códigos de barras, ordenadores de mano y tablets resistentes— simplifican los flujos de trabajo y permiten a los dependientes centrarse en tareas útiles que generan valor para el cliente.

Los datos obtenidos son concluyentes: El 89 % de los dependientes opina que los dispositivos de TPV móvil mejoran la experiencia del cliente, mientras que un 88 % destaca las ventajas de los escáneres de códigos de barras y los ordenadores móviles de mano para prestar un mejor servicio al cliente. Las tablets resistentes, preferidas por un 86 % de los dependientes, han experimentado un significativo aumento interanual de 12 puntos porcentuales en el orden de preferencias —lo que refleja la importancia creciente de las herramientas duraderas y versátiles para gestionar las tareas. Los retailers propician equipos más implicados y capaces alineando la inversión en tecnología con las necesidades de los dependientes.

Los retailers también atienden el resto de prioridades de los dependientes aumentando su inversión en formación y tecnología. Casi ocho de cada 10 ejecutivos (el 77 %) tiene previsto aumentar el gasto en formación, mientras que un 75 % está centrado en aumentar la inversión en tecnología para habilitar a los dependientes. Estas tecnologías mejoran los flujos de trabajo y ayudan a los dependientes a gestionar sus responsabilidades de forma más efectiva y a resolver algunos de sus retos cotidianos.

Cuando los dependientes disponen de las herramientas adecuadas, pueden centrarse en lo más importante: compatibilizar sus responsabilidades y ofrecer al mismo tiempo las interacciones centradas en el ser humano que valoran los clientes hoy en día. Los retailers que priorizan esta inversión se posicionan para lograr un éxito sostenido en un entorno cada vez más competitivo.

Lo que opinan los dependientes: la tecnología transforma la experiencia del cliente

Los dependientes opinan que pueden proporcionar una experiencia mejor al cliente utilizando tecnología



Inversiones centradas en el futuro

Áreas de inversión en las que los ejecutivos de retail tienen previsto aumentar el gasto en 2025

82 %	Gasto en sistemas informáticos
78 %	Personal de establecimientos de retail
77 %	Formar a los dependientes en la tecnología
75 %	Habilitar a los dependientes con tecnología

El futuro

Transformar el retail con dependientes implicados y tecnología estratégica

Los ejecutivos de retail reconocen que invertir en tecnología móvil optimiza los flujos de trabajo y desempeña un papel crucial en la atracción y retención del talento. Dotando a los dependientes de la tecnología y herramientas que necesitan para rendir eficientemente, los retailers propician un sentimiento de valor y fidelidad, lo que fortalece la relación empleado-empresa. En última instancia, la adopción de tecnología para mejorar la comunicación y la gestión de tareas fortalece las operaciones de tiendas, aumentando el potencial de los dependientes para prestar un servicio de nivel superior y contribuyendo a una experiencia del cliente más coherente y satisfactoria.

Datos sobre el estudio

Zebra Technologies encargó una encuesta global de consumidores adultos (mayores de 18 años), ejecutivos y dependientes para analizar las tendencias y tecnologías que están transformando el sector de retail. El estudio de este año, administrado online por Azure Knowledge Corporation, incluye más de 4200 encuestados sobre temas como la experiencia del consumidor, el uso de dispositivos y tecnología, las entregas y la ejecución de pedidos en tienda y online. La serie del 17.º Estudio anual global sobre consumidores de Zebra informa acerca de las actitudes, opiniones y expectativas que están conformando el futuro del sector. La serie se centra en tres temas clave:



Más allá de las expectativas
Mejora de las experiencias en un mundo sin fricción



Aumento de la rentabilidad
Respuesta a los principales retos para el sector de retail



Lograr la excelencia
El poder de los dependientes implicados

Para ver la serie completa del 17.º Estudio anual global sobre consumidores, visite zebra.com/shopperstudy

Para conocer cómo Zebra puede ayudar a los retailers a mejorar la experiencia del cliente y las operaciones multicanal, además de proteger los beneficios, visite zebra.com/retail



Sede en NA y corporativa
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

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

Sede en EMEA
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Sede en Latinoamérica
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com

ZEBRA y la cabeza estilizada de Zebra son marcas comerciales de Zebra Technologies Corp. registradas en numerosas jurisdicciones de todo el mundo. El resto de marcas comerciales pertenecen a sus propietarios respectivos. ©2024 Zebra Technologies Corp. y/o sus filiales.

Acerca de Zebra Technologies

Zebra (NASDAQ: ZBRA) aumenta el potencial de las empresas de retail y sus dependientes para prosperar en la economía bajo demanda, haciendo que todos los trabajadores de primera línea y todos los activos situados en la periferia sean visibles y estén conectados y plenamente optimizados. A través de su ecosistema de más de 10 000 socios presentes en más de 100 países, Zebra atiende a clientes de todos los tamaños —incluido el 94 % de las empresas Fortune 100— con un portfolio imbatible de hardware, software, servicios y soluciones que digitalizan y automatizan los flujos de trabajo.