

Las compras y el confinamiento, ¿cuál será el futuro del retail?

Abirrached Fernández, María Teresa

2020-06-19

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/4706>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

Las compras y el confinamiento. ¿Cuál será el futuro del retail?

María Teresa Abirrached Fernández

Publicado en “Síntesis”, el 19 de junio de 2020. Disponible en:

<https://web.mediasolutions.mx/Notas/?id=202006190343550618&temaid=11>

[946](#)

“Amigas, me llegó el dato de unas personas que están vendiendo frutas y verduras, te mandan la lista y te lo llevan a tu casa”. Durante la “Jornada Nacional de Sana Distancia”, este mensaje se volvió común en los grupos de WhatsApp, y Facebook. Productores o intermediarios encontraron una forma de llegar a los consumidores de manera directa para sortear las restricciones de salir al espacio público.

De pronto, como consumidores nos vimos en la necesidad de quedarnos en casa para evitar el contagio y dejamos de comprar físicamente en las tiendas. Por miedo o por comodidad, descubrimos que realizar compras en línea o hacer pedidos a domicilio era una forma muy conveniente de surtir nuestras necesidades de alimentos, a un precio igual o menor y con la ventaja de que llega a tu casa.

Hasta hace poco, muchas personas evitaban comprar alimentos por internet; yo era una de ellas, pero la necesidad se impuso y me animé a hacer un pedido, llevándome una agradable sorpresa.

La lista que me enviaron contenía semillas, frutas y verduras con precios más bajos que en las tiendas. A mi casa llegó puntualmente una persona que me entregó todo lo que había pedido, ni más ni menos, y con muy buena calidad.

Este ejemplo y muchos otros indican que, por el confinamiento, el consumidor está comprando mediante el canal en línea y dejando de comprar en las tiendas físicas, sobre todo en las especializadas o de comercio tradicional. Hace unos días cerró una sucursal de una farmacia que “te quiere bien” que estaba cerca de mi casa. Eso es comprensible, pensé, ¿para qué tener un punto de venta si las personas están comprando en línea o por teléfono?

Las “tienditas” de la esquina han recibido una llamada de atención. Si de por sí se encontraban en riesgo de desaparecer, ahora con mayor razón, ya que las personas salen menos veces a comprar, pero se ha incrementado el ticket promedio en los supermercados, los grandes ganadores de la pandemia. Sin embargo, algunos estudios sugieren que las “tienditas” vieron incrementadas sus ventas en estos meses por considerarse una opción más conocida y, por tanto, más segura, al no permitir aglomeraciones y estar a unos pasos de nuestras casas.

Lo único seguro en el incierto futuro del retail es que éste tendrá que cambiar. Una vez que el consumidor regrese a las tiendas, ya nada será igual. Habrá que ver quiénes logran atrapar a las personas con nuevas experiencias de compra.