

**Comercio  
mayorista y  
minorista**



# Comercio mayorista y minorista

## Adopción de IA vacilante, pero creciente, con un potencial inmenso.

Como sector que tradicionalmente ha ofrecido una amplia gama de oportunidades laborales<sup>1</sup>, nuestro análisis muestra que el comercio mayorista y minorista mantuvo uno de los porcentajes más altos de ofertas de empleo en 2024. Sin embargo, este sector ha adoptado la IA con mayor lentitud que muchos otros, como lo refleja la demanda de habilidades en IA en las ofertas de empleo. Esto

podría deberse a que, históricamente, una gran proporción de puestos en el sector han implicado tareas físicas en lugar de digitales o técnicas<sup>2</sup>.

Si bien la adopción de la IA puede haber sido más lenta en este sector que en otros, las aplicaciones exitosas de IA están aumentando, y la IA está transformando cada vez más los

los empleos en las organizaciones y los roles.

En este informe del sector, examinamos cómo el comercio mayorista y minorista está adoptando la IA y cómo esto está afectando al empleo y al talento.

**Los trabajos expuestos a la IA** son aquellos que incluyen muchas tareas en las que se puede usar IA. Por ejemplo: analistas financieros, ingresadores de datos<sup>1</sup>. Usamos "impulsado por IA" como equivalente a "expuesto a IA".

**Los trabajos aumentables** son trabajos expuestos a la IA, en los que esta mejora o apoya el juicio y la experiencia humana en diversas tareas. Por ejemplo: cirujanos, jueces<sup>2</sup>.

**Los trabajos automatizables** son trabajos expuestos a la IA, en los que esta puede realizar numerosas tareas. Por ejemplo: programadores de *software*, personal de atención al cliente.

<sup>1</sup> International Labor Organization, 'Statistical profile of the wholesale and retail trade sector,' Septiembre 2023

<sup>2</sup> UMD-LinkUp AI Maps Project, 'Difference of AI jobs across economic sectors,' Enero 2025

## El volumen de empleo se mantiene alto, con una volatilidad determinada por los ciclos de demanda

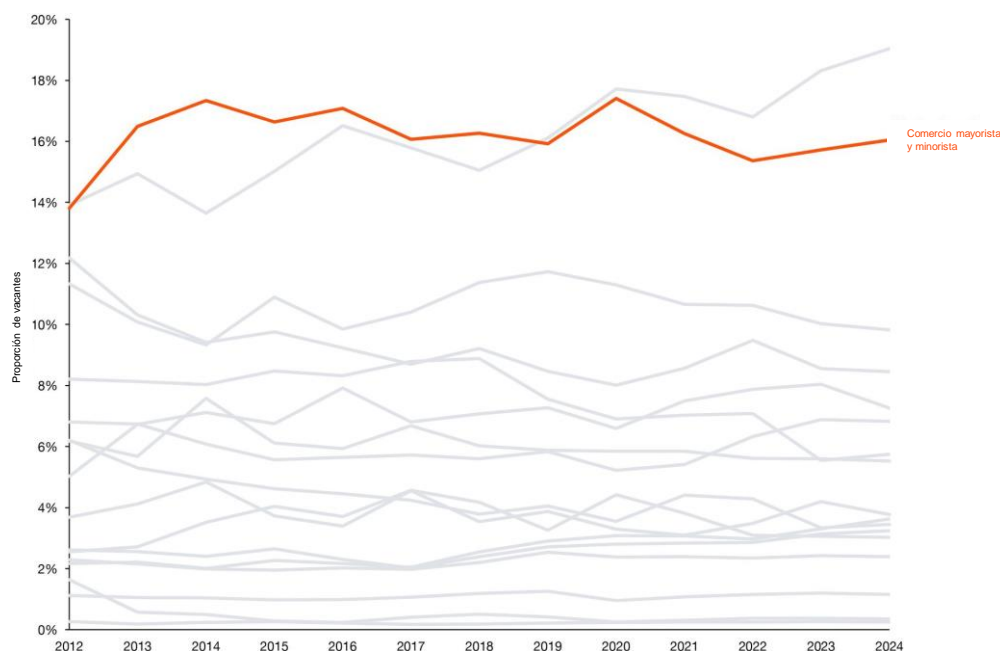
A pesar de los continuos cambios en el contenido de los puestos de trabajo y los perfiles de competencias, la cuota de mercado laboral del sector se ha mantenido relativamente estable, aunque con cierta fluctuación cíclica. La cuota de mercado laboral del sector aumentó de 13,8% en 2012 al 16,0% en 2024, alcanzando un máximo del 17,4% en 2020.

Entre 2012 y 2019, el comercio mayorista y minorista registró la mayor cantidad de vacantes de todos los sectores, antes de que el sector de salud tomara la delantera ante el aumento repentino de la demanda de profesionales tras la pandemia de COVID-19 (Figura 1).

Estas fluctuaciones pueden reflejar ciclos estacionales, cambios macroeconómicos y *shocks* globales, como, por ejemplo, el crecimiento del comercio electrónico, las disrupciones en la cadena de suministro y los avances tecnológicos, como el avance de la IA.

## Figura 1: El comercio mayorista y minorista ocupa el segundo lugar, después de la salud, en proporción de ofertas de empleo en 2024

Porcentaje de vacantes de empleo en el sector de comercio mayorista y minorista a lo largo del tiempo, 2012 a 2024, países seleccionados\*



Fuentes: Análisis de PwC de los datos de Lightcast

\*Tenga en cuenta que algunos países solo cuentan con datos de 2018 o 2021 en adelante. Para mantener la coherencia, en esta métrica solo incluimos los seis países que cuentan con datos completos de publicaciones desde 2012: EE. UU., Reino Unido, Canadá, Australia, Nueva Zelanda y Singapur.

## La demanda de habilidades en IA está en aumento, pero va detrás de otras industrias

Nuestra investigación muestra que la adopción de la IA está comenzando a acelerarse en la industria: la proporción de puestos que requieren habilidades en IA alcanzó el 1,5% en 2024, lo que marca un aumento pequeño pero constante con respecto a 2023 (Figura 2). Sin embargo, en comparación con otras industrias, la demanda de habilidades en IA sigue siendo modesta en este sector.

Algunas organizaciones del comercio mayorista y minorista utilizan aplicaciones de IA para la gestión de inventario, el análisis de clientes y la fijación de precios dinámicos, por ejemplo. Están experimentando con *chatbots*, herramientas de realidad aumentada y sistemas de pronóstico predictivo.

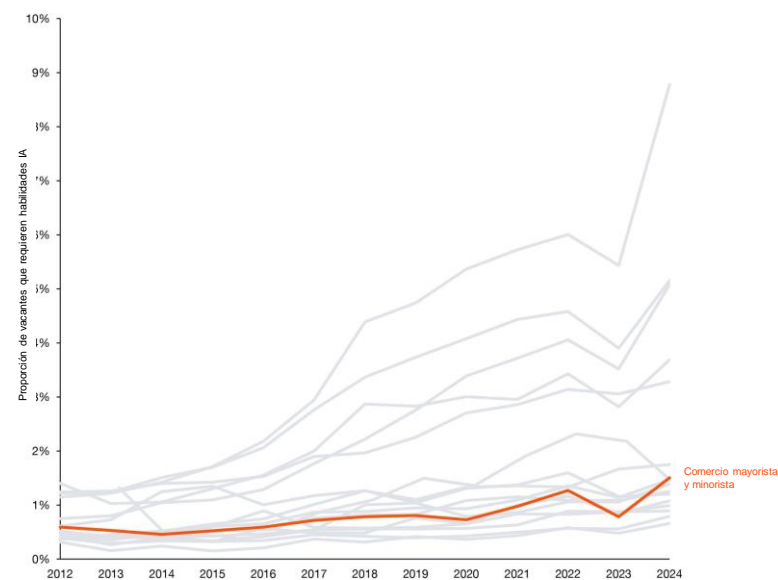
La IA en el comercio minorista está haciendo que las compras sean más guiadas, mientras que las cadenas de suministro se están automatizando más<sup>3</sup>. Algunos minoristas de moda, por ejemplo, utilizan la IA para la optimización de la cadena de suministro y el análisis del comportamiento del consumidor, pero mantienen la participación humana en el diseño creativo y la interacción con el cliente<sup>4</sup>.

3 Platform Revolution, 'Assistance, augmentation, and automation,' 2025

4 Numalis, 'How AI is transforming the wholesale and retail trade landscape,' 13 Febrero 2024

## Figura 2: La proporción de empleos que requieren habilidades de IA está aumentando lentamente en la industria del Comercio

Porcentaje de vacantes de empleo en el sector de Comercio a lo largo del tiempo, 2012 a 2024, países seleccionados\*



Fuentes: Análisis de PwC de los datos de Lightcast

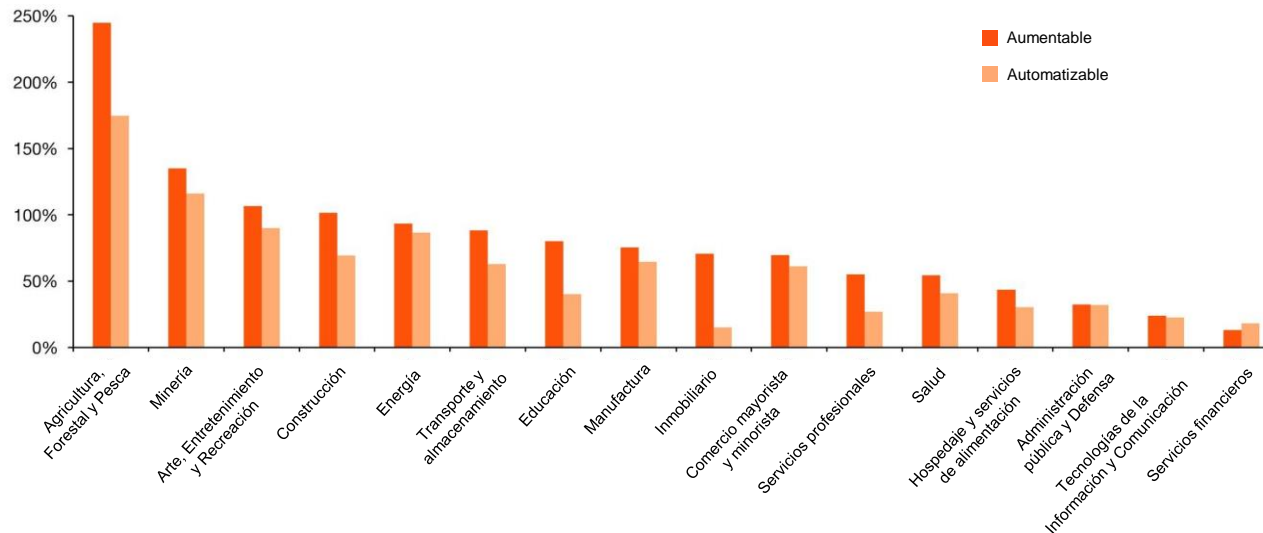
\*Tenga en cuenta que algunos países solo cuentan con datos de 2018 o 2021 en adelante. Para mantener la coherencia, en esta métrica solo incluimos los seis países que cuentan con datos completos de publicaciones desde 2012: EE. UU., Reino Unido, Canadá, Australia, Nueva Zelanda y Singapur.

## Tanto los empleos aumentables como los automatizables con IA están experimentando un crecimiento

Entre 2019 y 2014, el sector experimentó una sólida demanda de puestos aumentables y automatizables, que crecieron a un ritmo similar: 70% frente a 61%, respectivamente (Figura 3).

**Figura 3: El número de empleos está aumentando de manera similar entre automatizables y aumentables en el sector comercial**

Crecimiento promedio en empleos aumentables y automatizables, 2019 a 2024, por industria



Fuentes: Análisis de PwC de los datos de Lightcast



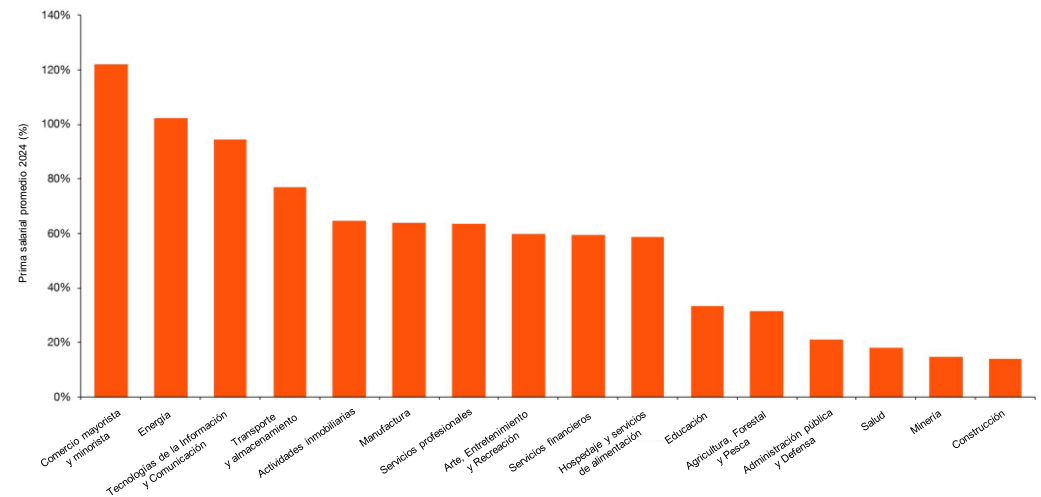
## La adopción de IA está cobrando impulso y transformando el trabajo, pero el talento en IA es escaso y costoso

A medida que las organizaciones adoptan cada vez más la IA, nuestra investigación muestra que los colaboradores con habilidades relevantes en IA en el comercio mayorista y minorista obtienen la prima salarial más alta de todos los sectores, con un 122%. Esto es significativamente superior al 56% de prima promedio en todos los sectores (Figura 4).

La prima particularmente alta en el comercio mayorista y minorista puede indicar el valor de las habilidades en IA cuando se integran en funciones clave de comercio minorista y logística, y señala tanto el valor estratégico como la escasez de dichas capacidades en el mercado.

**Figura 4: Las habilidades de IA en el comercio mayorista y minorista atraen la prima salarial más alta de todas las industrias**

Prima salarial promedio para empleos si se publican con “habilidades de IA”, 2024, por sector.



Fuentes: Análisis de PwC de los datos de Lightcast

La prima salarial promedio se calcula promediando los resultados por industria. No ponderamos por tamaño de muestra. Nuestro análisis incluye ocupaciones más expuestas a la IA (no aquellas menos expuestas a la IA).

## La IA está cambiando las habilidades que los profesionales necesitan para tener éxito

A medida que crece la adopción de la IA, también cambian las habilidades necesarias para desempeñar algunos trabajos. Las habilidades que buscan los empleadores en el sector del comercio mayorista y minorista para puestos expuestos a la IA están cambiando con especial rapidez en Singapur, EE.UU. y Alemania.

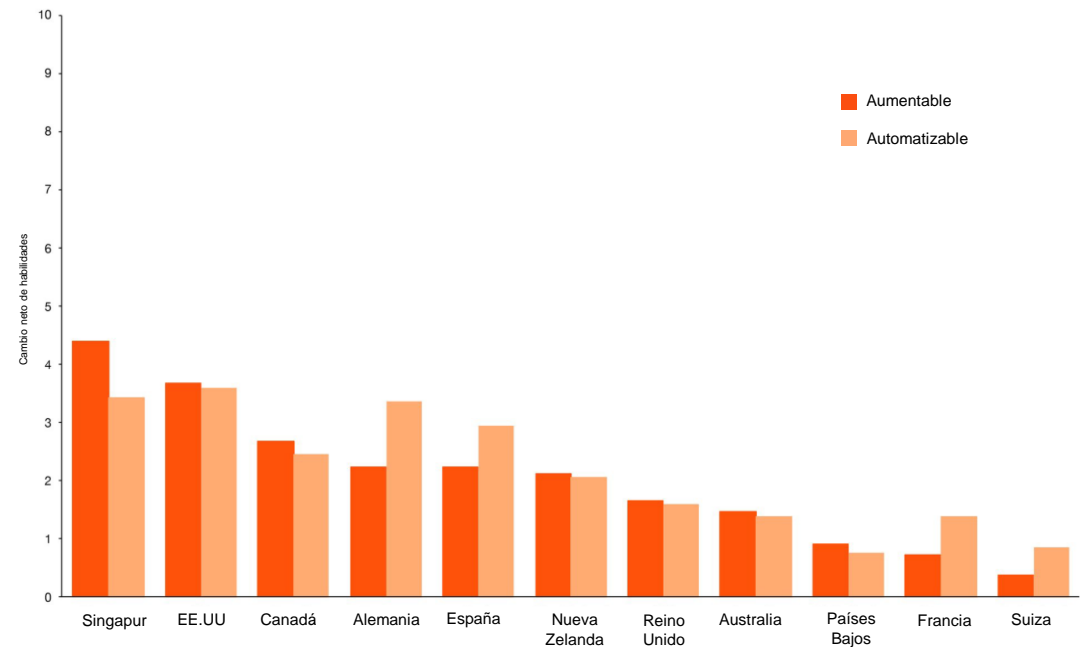
Entre 2019 y 2024, el cambio neto de habilidades en el sector fue similar para los puestos aumentables y automatizables. Sin embargo, difirió entre regiones. El cambio neto de habilidades fue mayor para los puestos aumentables en Singapur, lo que indica una transformación en los puestos de servicios y comercio minorista. En Alemania, Francia, España y Suiza, por otro lado, los puestos automatizables experimentaron un mayor cambio neto de habilidades, probablemente vinculado a cambios en la logística o el almacenamiento.



A medida que crece la adopción de la IA, también cambian las habilidades necesarias para desempeñar algunos trabajos.

**Figura 5: En la mayoría de los países, los trabajos aumentables han experimentado un cambio neto de habilidades similar al de los automatizables.**

Cambio neto de habilidades para empleos más expuestos a la ampliación y automatización en el sector de Comercio entre 2019 y 2024, por territorio.



Fuentes: Análisis de PwC de los datos de Lightcast

Para este análisis utilizamos un subconjunto de países desarrollados que tienen buena disponibilidad de datos.

# Próximos pasos para los líderes empresariales

**1. Utilizar la IA para la transformación de toda la empresa.** Muchas organizaciones están comenzando a utilizar la IA para casos de uso aislados. Pero el verdadero beneficio viene cuando la IA se utiliza para transformar la creación de valor a nivel de toda la empresa, generando nuevos flujos de ingresos y obteniendo ventaja competitiva.

**2. Tratar a la IA como una estrategia de crecimiento, no solo de eficiencia.** Las empresas están utilizando la IA no solo para controlar la cantidad de personal, sino más bien para ayudar a los colaboradores a crear más valor. Las empresas que usan la IA solo para reducir el número de personal podrían perderse oportunidades mucho más grandes de usar la IA para conquistar nuevos mercados o generar nuevas fuentes de ingresos.

**3. Priorizar la IA agéntica como multiplicador exponencial de la fuerza laboral.** Con agentes de IA a tu disposición, los colaboradores pueden lograr mucho más. Los líderes empresariales que adopten agentes tempranamente no solo reducirán costos, sino que pueden crear organizaciones que piensen, se adapten y ejecuten más rápido que sus competidores. El sistema operativo de agentes de PwC ayuda a las empresas a obtener el mayor valor de sus agentes al permitirles trabajar como equipo, compartiendo contexto, operando en diferentes plataformas y aprendiendo unos de otros.

**4. Permitir que la fuerza laboral tenga las habilidades para aprovechar al máximo el poder de la IA.** A medida que la IA genera un gran cambio en las habilidades que los colaboradores necesitan, construye una imagen clara, basada en datos, de las brechas de habilidades y crea un plan para cerrarlas.

**5. Desbloquear el potencial transformador de la IA construyendo confianza.** Nuestra investigación sugiere que el dividendo de crecimiento de la IA no está garantizado y depende no sólo del éxito técnico, sino que también de una implementación responsable, una gobernanza clara y la confianza pública y organizacional.