

ENCUESTA A SOCIOS DEL CENTRO EMPRESARIAL Y DE SERVICIOS DE SAN FRANCISCO

SITUACIÓN: FLEXIBILIZACIÓN DEL CONFINAMIENTO COVID 19

FICHA TÉCNICA

Tipo de estudio: Encuesta por muestreo aleatorio.

Instrumento de medición: cuestionario estructurado con preguntas cerradas de alternativas fijas y abiertas.

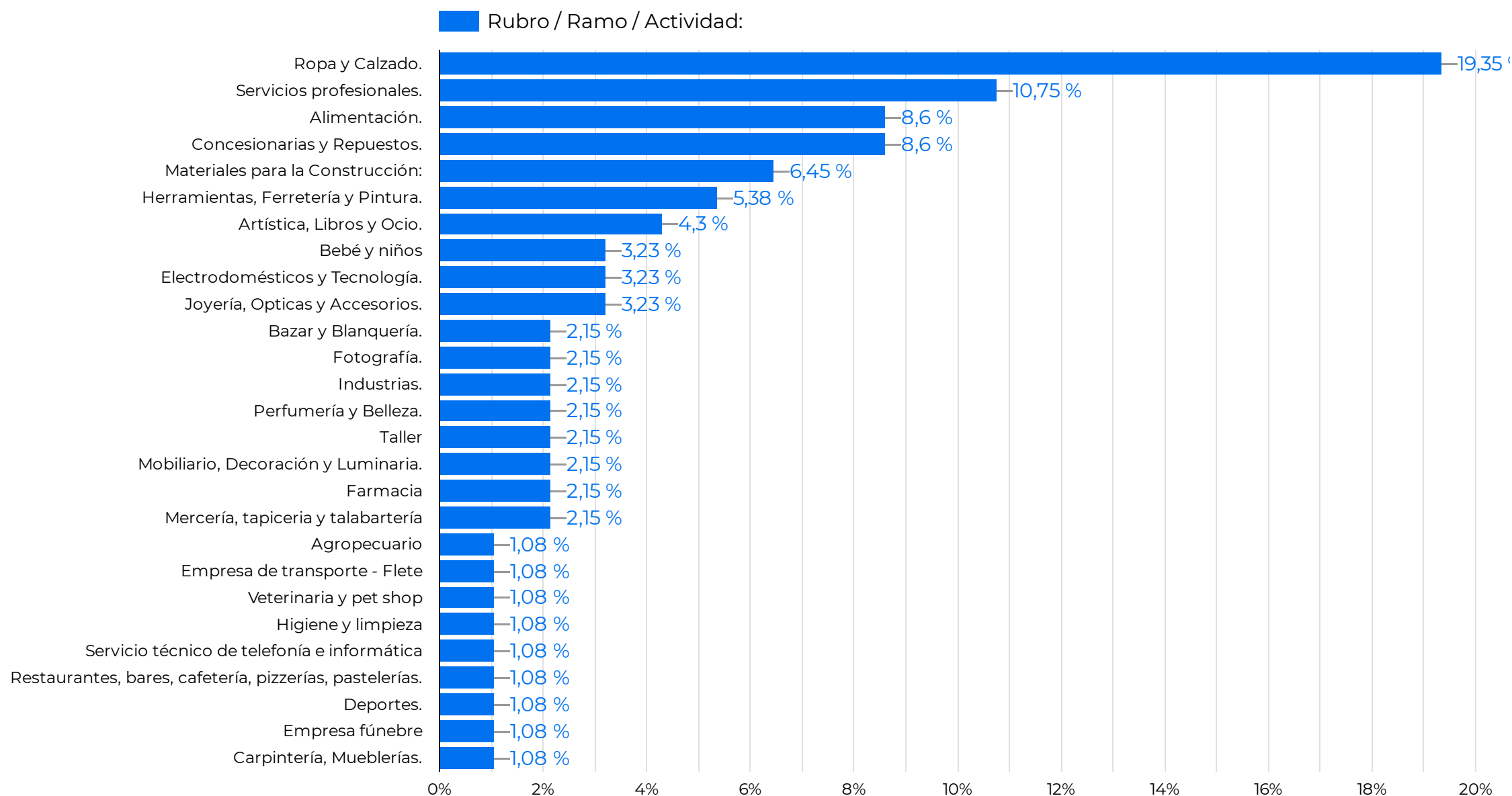
Muestra: la muestra diseñada fue pensada para trabajar con el 95,5% de confianza. Se aceptó trabajar con un error de estimación del dato de 9,2%.

Record Count
93

Rango de fechas
**29 de mayo de 2020 a
7 de julio de 2020**

La encuesta se administró a través de llamadas telefónicas y whatsapp.

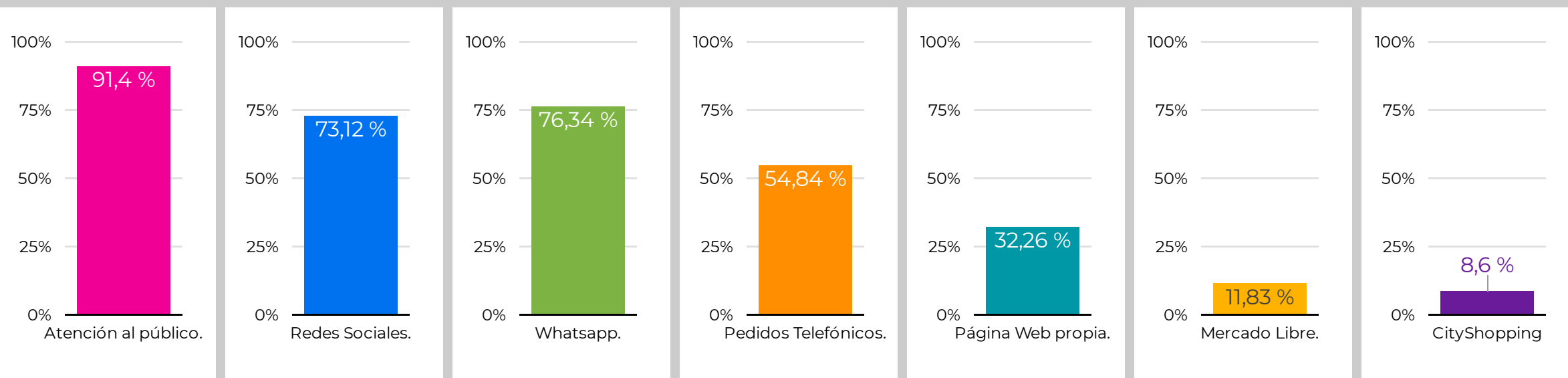
DETALLE DE LAS ACTIVIDADES ENCUESTADAS



*Se mantuvo la clasificación otorgada por el Centro Empresarial y de Servicios de San Francisco.

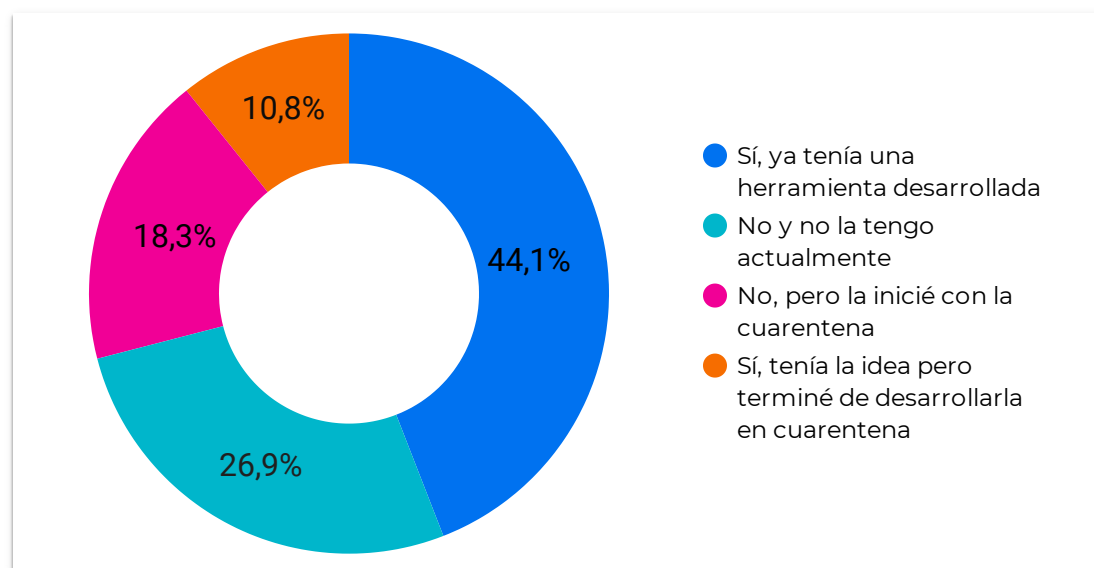
Rubro / Ramo / Actividad: ▼

Canales de comercialización utilizados

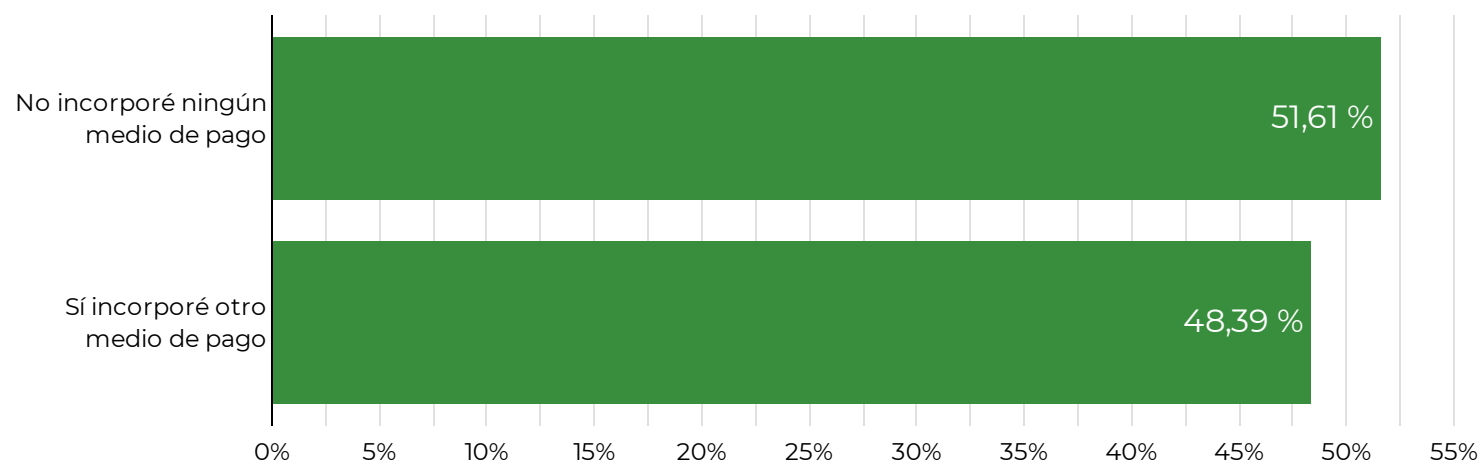


Una persona mencionó hacer venta agropecuaria (acopio)

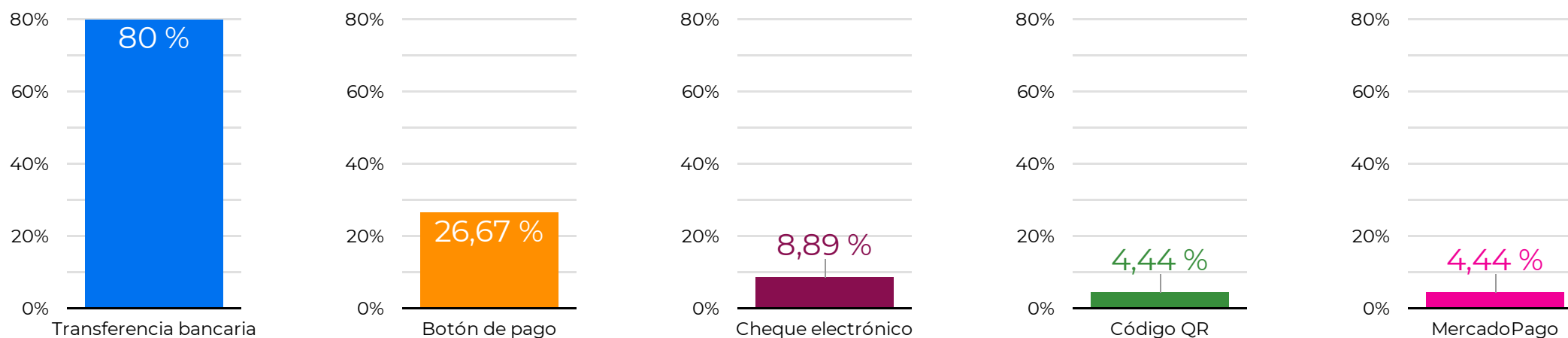
¿Contaba con una herramienta de venta online propia antes de la cuarentena? (redes sociales, página web, tienda nube, etc)



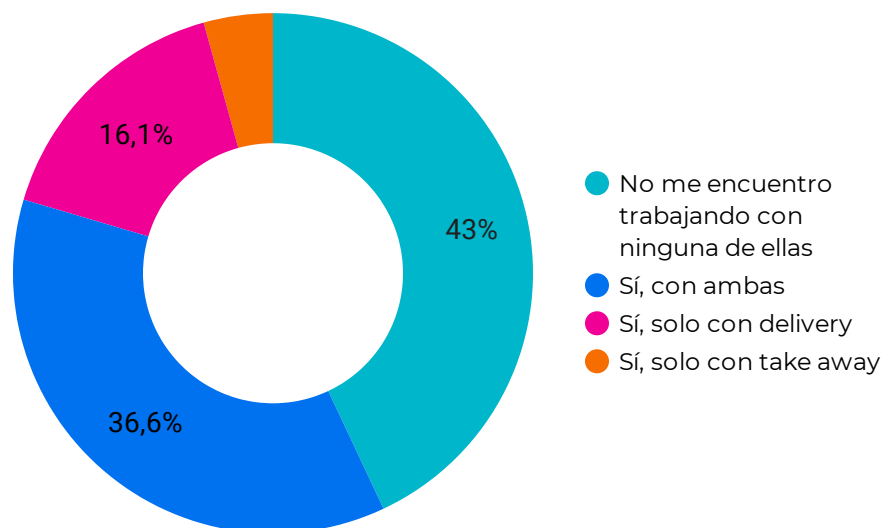
¿Incorporaron algún nuevo medio de pago como consecuencia de la cuarentena?



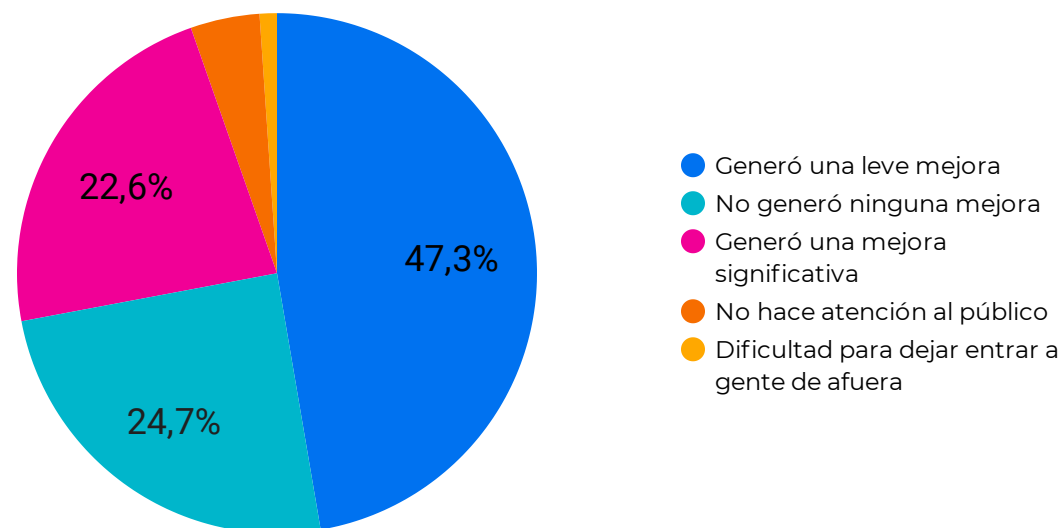
Medios de pago incorporados



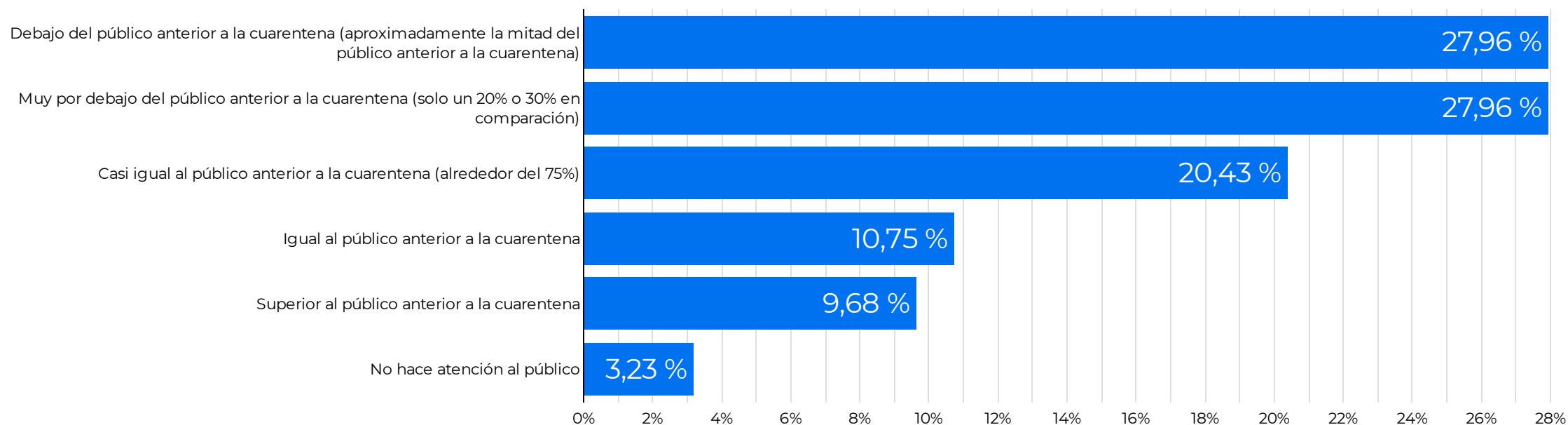
¿Usted se encuentra trabajando con la modalidad delivery y take away?



**Desde el 11 de Mayo el Gobierno Municipal amplió la habilitación para atención al público al resto de los comercios.
¿Cómo impactó eso en su empresa?**

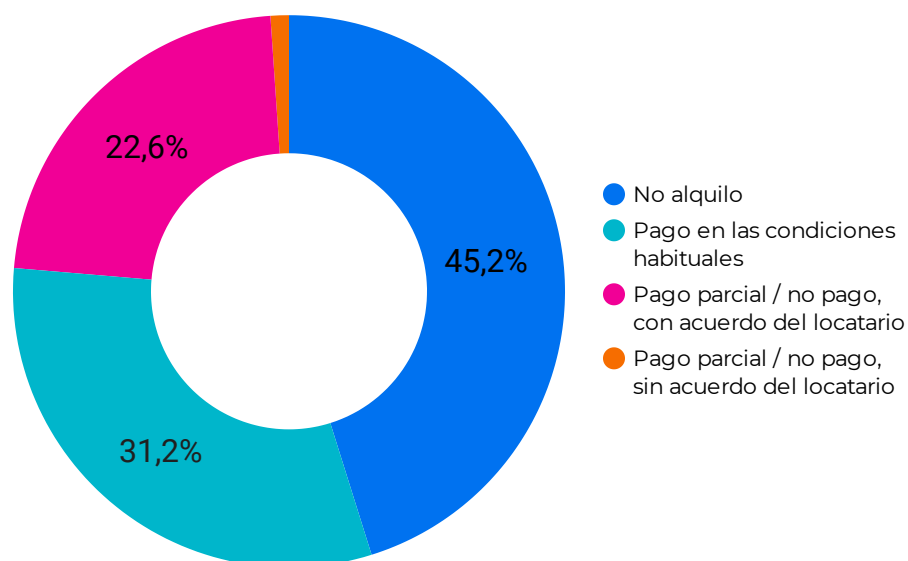


Cantidad de público que recibió

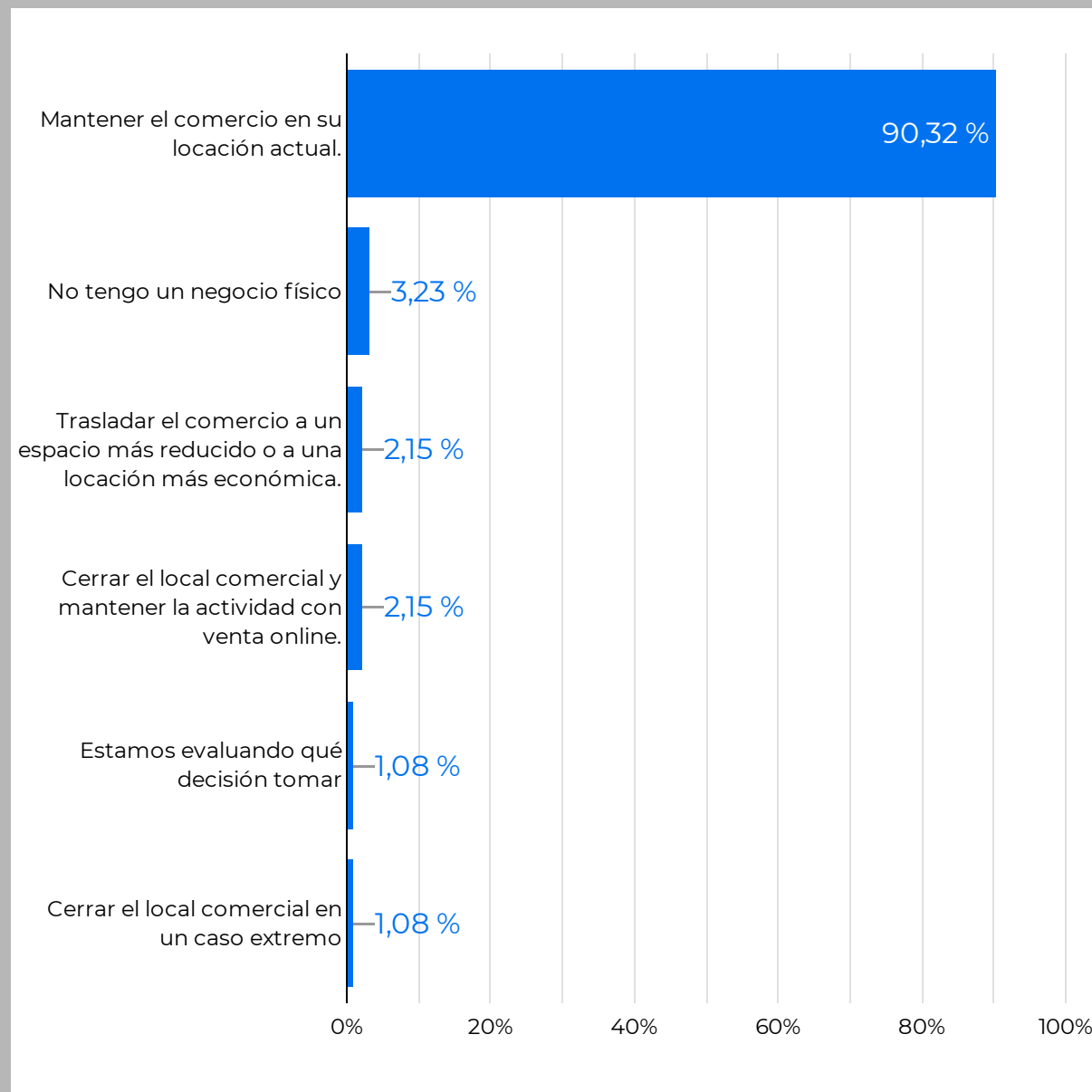


Rubro / Ramo / Actividad: ▾

En caso de que su comercio alquile un local para llevar adelante sus actividades ¿cuál es su situación actual?

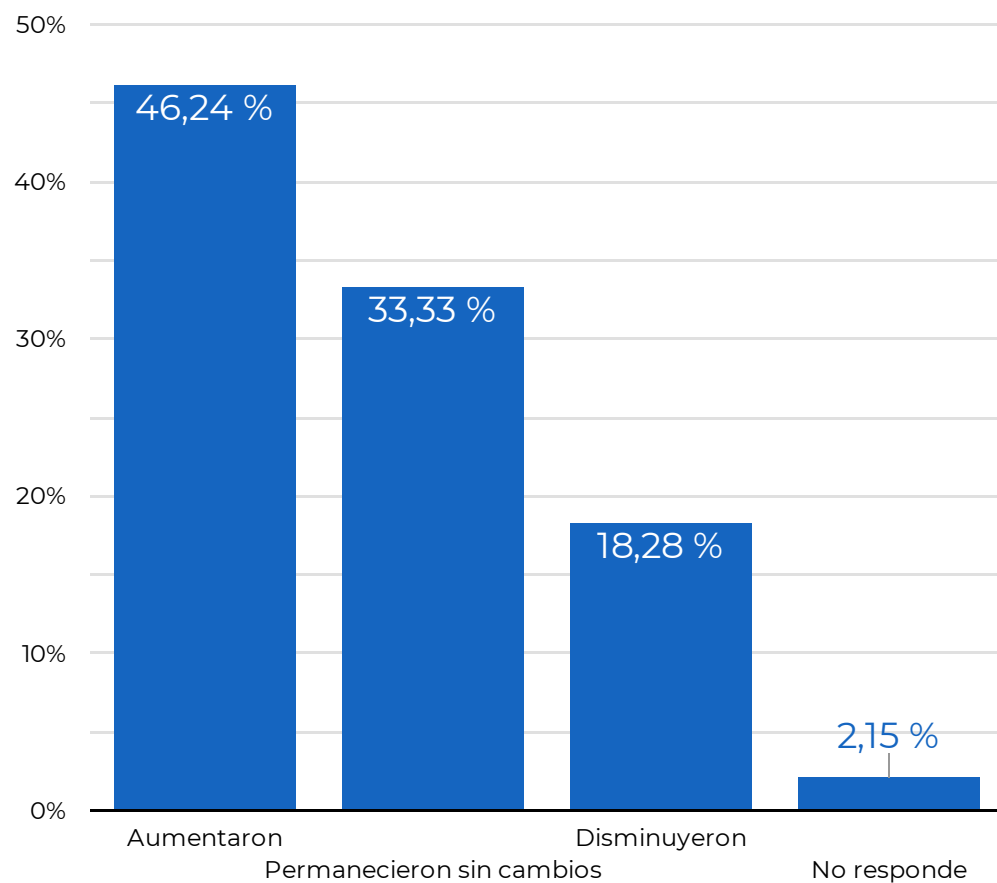


Ante los cambios en las formas de compra generados por el confinamiento obligatorio, en los próximos meses, ¿usted piensa:

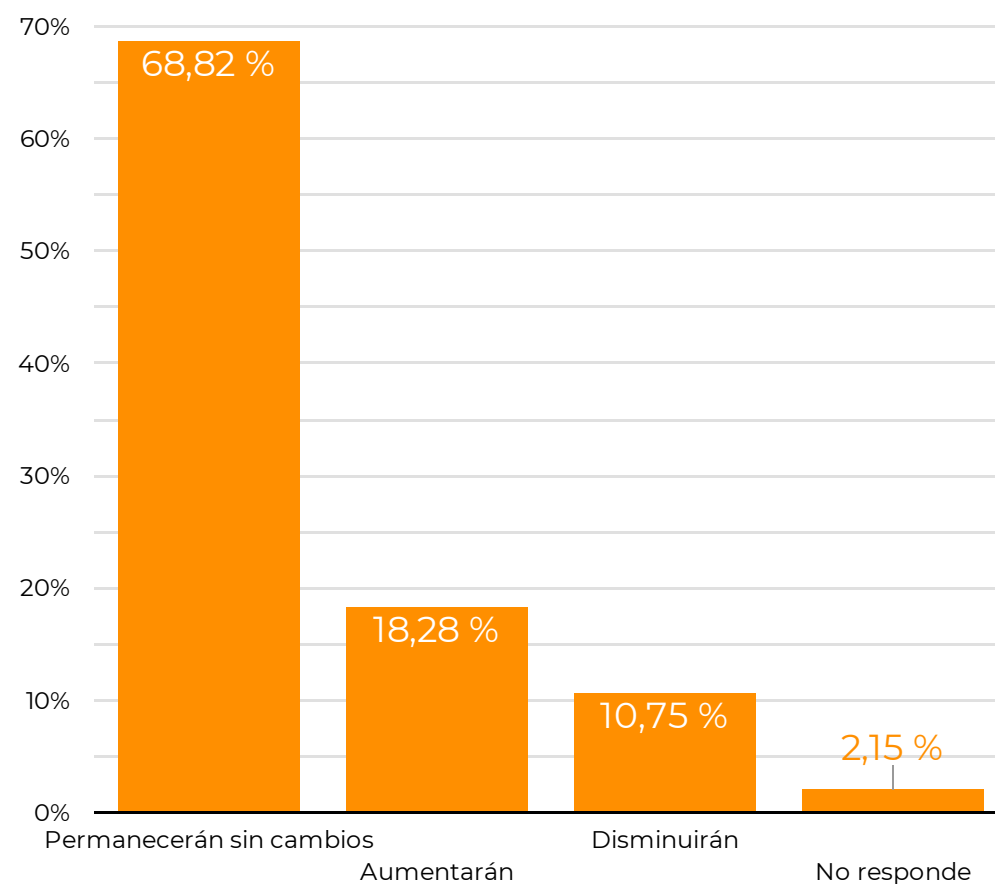


Rubro / Ramo / Actividad: ▼

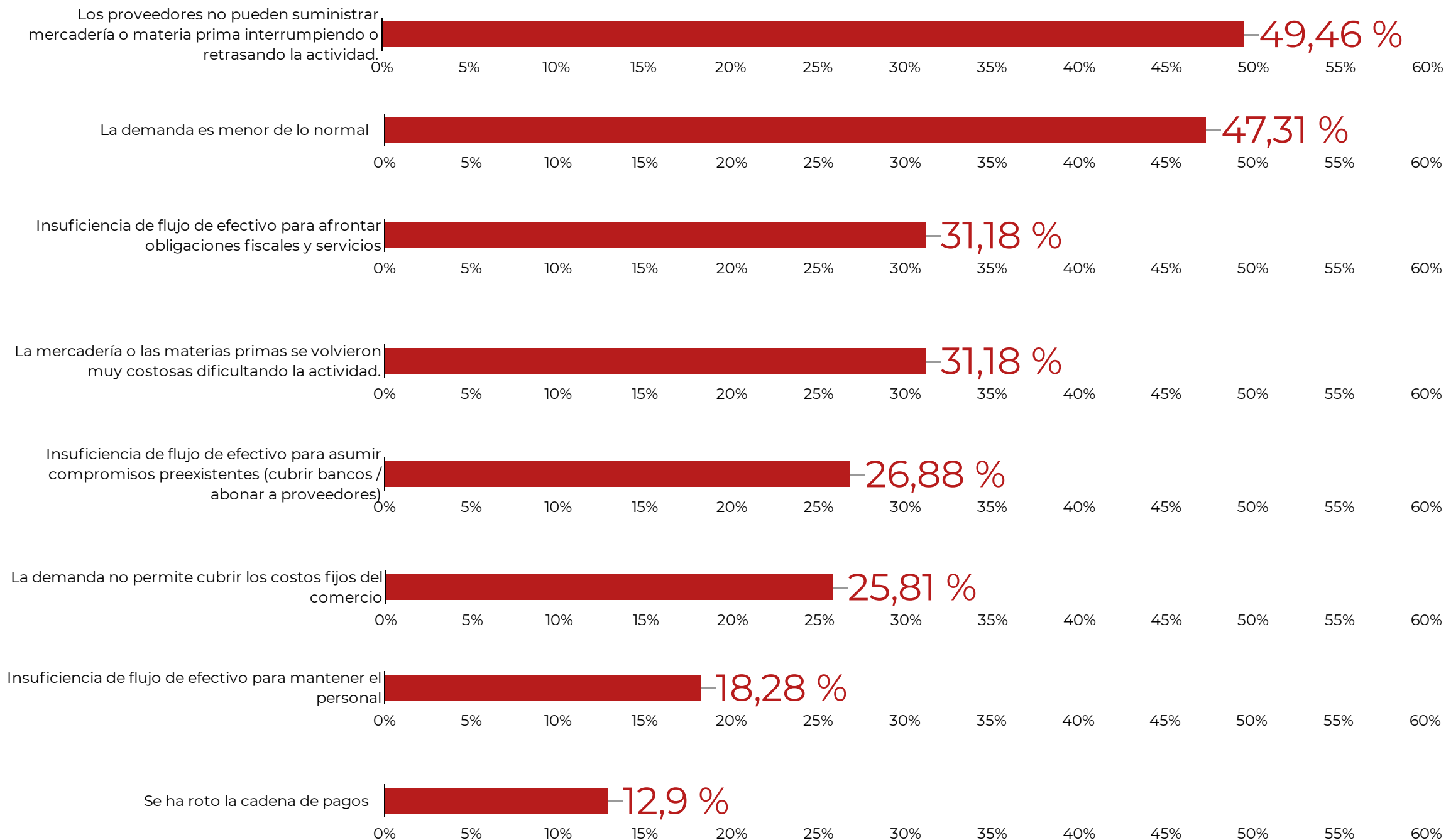
Evolución de ventas de Mayo comparado con el mes de Abril



Proyección de la evolución de ventas de Junio comparado con el mes de Mayo

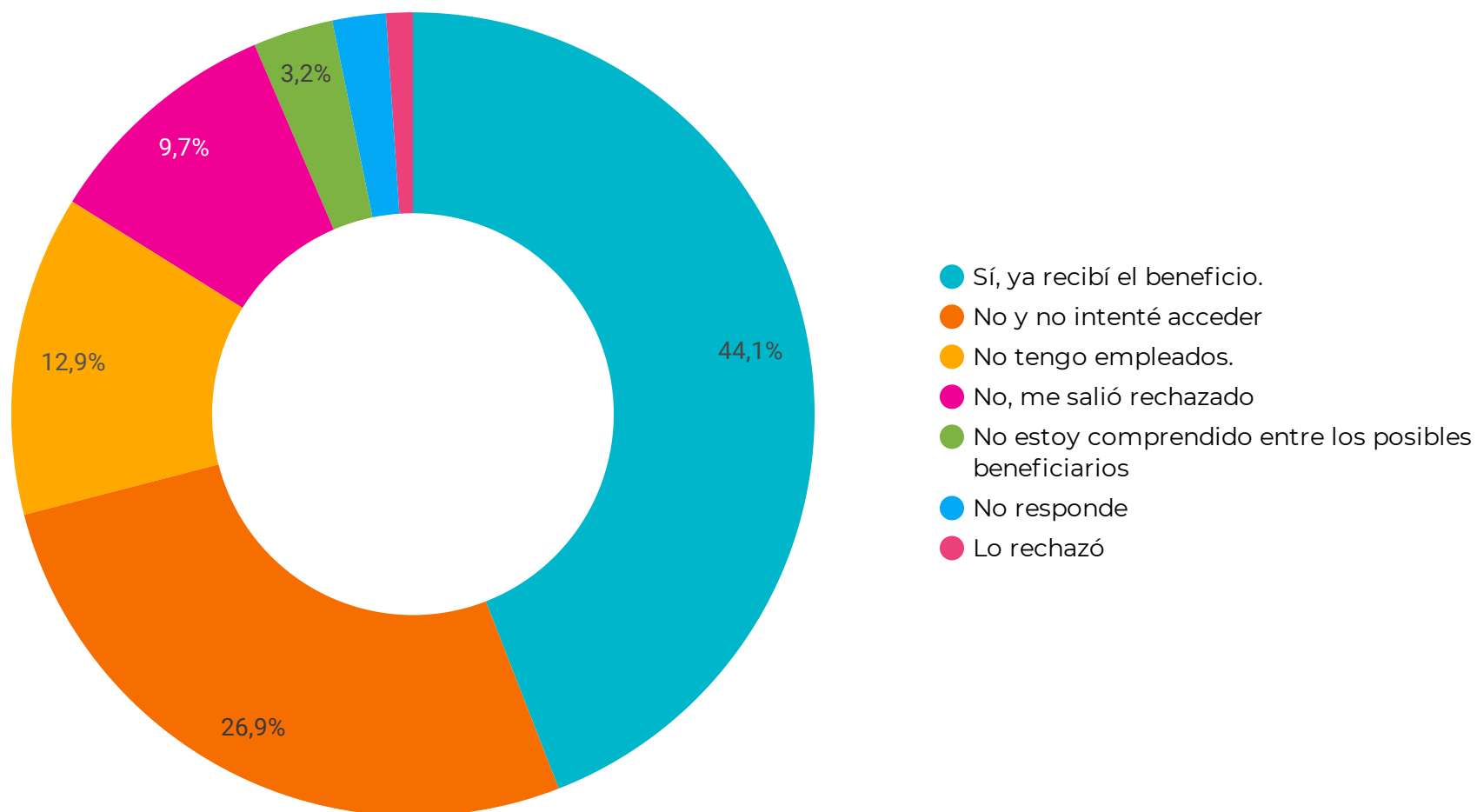


¿Cuáles son los principales problemas a los que se enfrenta ahora su empresa ante el COVID-19?

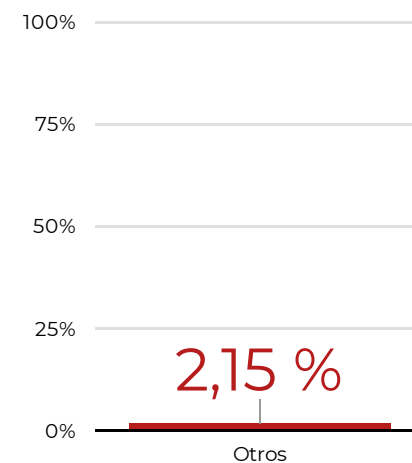
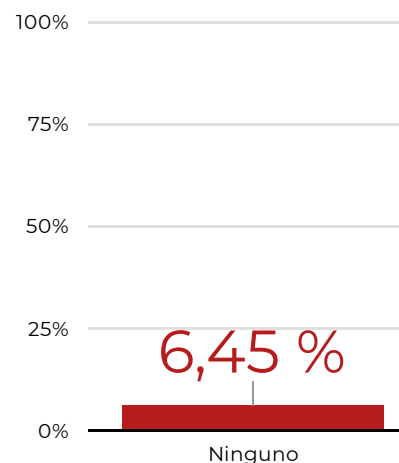
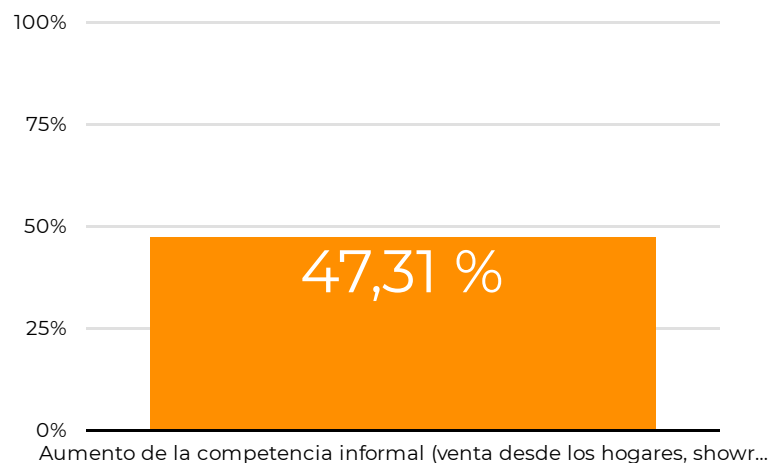


Rubro / Ramo / Actividad: ▼

¿Se le otorgó el subsidio para pagos de salarios del Estado Nacional?



En su rubro, ¿qué cambios considera que experimentarán las empresas como consecuencia de la pandemia?



¿Qué reflexión respecto a su negocio le permitió la cuarentena?

- Cuando creíamos que teníamos todas las respuestas, nos cambiaron las preguntas
 - Nuevos canales de ventas online
 - Creo que en estos momentos la cuarentena es absurda. Deben retomar las actividades en forma habitual, con cuidados.
 - Que lamentablemente la Pymes o negocios pequeños el sistema nos obliga a empezar a desaparecer y convertirnos en una situación de completa informabilidad..
 - Ninguna reflexión dado que no afectó mucho
 - Que debemos desarrollar más de un proveedor. Que no hay que crecer porque la política y los organismos gubernamentales no están a la altura de las circunstancias. Que es un milagro que sigamos abiertos, comprando en dólares y vendiendo en pesos.
 - Confirmación de la tremenda incertidumbre de esta economía
 - La importancia de las nuevas formas de comercialización
 - Mejorar los canales de venta.
 - Logré conocer que mi equipo de trabajo era tan valioso como lo creía. En estos momentos difíciles, todos ayudamos para mantener la empresa que tantos años nos llevo lograr.
 - Mi negocio es chico, no tengo empleados, y así y todo con los costos fijos altísimos, impuestos, etc. no llego a cubrirlos, no pude abonarlos, los debo y los pagaré con recargo (cosa que me parece injusta en este momento particular) y hasta ahora no tuve respuesta de créditos y en mi rubro se chequean las colecciones anticipadas y ahora es imposible llegar a cumplirlas.No veo el apoyo del que habla el gobierno.
 - Cambio de prioridades
 - Ninguna
 - Que las redes sociales se volvieron imprescindibles y el delivery llegó para quedarse.
 - Importante aumento de clientes.
 - Que en todo tiempo hay que reinventarse tratar de subsistir aunque las ventas informales existan en todos los rubros. En nuestro caso en el calzado siempre las crisis nos ayuda ya que vendemos barato pero la realidad que los fabricantes no han podido hacer nada así que se complica con la mercadería pero siempre hemos tenido stock así que la estamos luchando.
- Que te dan muchas ganas de cerrar y seguir el negocio en tu casa por las redes sin pagar nada como lo hacen varios seguro porque así tendríamos mayor ingresos .Teniendo las puertas abiertas sin vender a veces va generando más gastos.
- Nos pareció en principio y creo todavía muy desigual para algunos rubros
 - Puedo trabajar menos horas y cubrir igual la demanda de mis clientes.
 - Una nueva forma de trabajo, mucho internet. Restricciones de horarios. No me gusta para nada esta nueva forma de trabajo. Me parece una exageración los protocolos cuando nuestra ciudad está limpia de covid 19.
 - Analizar los horarios
 - Utilizamos el mayor tiempo disponible para reorganizar el negocio.
 - Nosotros no sufrimos modificaciones por ser un rubro indispensable, si en cuanto a la educación de los clientes que deben respetar hr de atención, distancia entre sí y respeto al vendedor
 - El rubro automotor se vio impulsado en este mes por el aumento del dólar blue sumado al vencimiento de plazos fijos con bajas tasas lo que hizo que los clientes volcaron la inversión a los autos que habían quedado con precios atrasados.

Estimo que esto va a disminuir a partir de los aumentos que va a haber en junio.

Saludos.

¿Qué reflexión respecto a su negocio le permitió la cuarentena?

- Si bien en mi rubro la "cuarentena" duro 21 días y volvimos a trabajar con muchísimas dificultades , horarios acotados y controles permanentes. Me hizo pensar en lo difícil que se nos hace a los comerciantes invertir y crecer en este país.
- Una farza. Se podría haber evitado cerrando las fronteras a tiempo, controlando los ingresos a la ciudad, tomando los recaudos personales.
- Estuvimos casi 15 días cerrados. Entramos en los esenciales , comenzamos a trabajar y por suerte nuestro rubro se activó y hay muchas ventas.
- Tenemos que estar siempre preparados a los cambios que nos presenta el entorno, a pesar de lo difícil y complicado que esto puede resultar.
- Re adaptacion
- Mi reflexión fue terminar de darme cuenta que los comerciantes o al menos en mi caso, estamos solos y olvidados por los gobiernos, nacional, provincial y municipal. Las ayudas que pregonan son solo propaganda y solo unos pocos acceden a ellos... los demás estamos por nuestra cuenta y los impuestos siguen llegando como si no hubiera pasado nada. Ademas pienso que esto se politizó y es más una campaña electoral que una emergencia. Muy desilucionado con los gobernantes.
- En mi caso particular, cuento con 4 viajantes que se encuentran imposibilitados de viajar y eso repercute enormemente en el desarrollo de las ventas
- Nos mostró que es fundamental la venta online.
- El protocolo debe continuar y tienen que hacerlo costumbre. También implementar el mundo digital y explorar nuevos canales.
- Sin reflexión, "nunca pase una cosa así"
- Que tengo que sobrevivir por mí mismo! Nadie te da nada!
- Digitalizar todo
- Crece el mercado on line, delivery, fortalecer las redes, crecer de la mano de la tecnología
- Aprendimos a seguir trabajando , y se reconoció el verdadero valor del campo
- Adaptarnos a nuevas tecnologías
- Me obligó a usar los canales de publicidad y venta online
- La importancia de las redes sociales
- Nuestro negocio estuvo exceptuado con restricciones desde el inicio de la cuarentena, actualmente estamos trabajando casi sin ninguna restricción.
- Re evaluar la condición de los costos fijos de la empresa (empleados, alquileres, impuestos, etc.)
- La verdad no tengo ninguna reflexión, en este país si no te adaptas constantemente día a día quedas al margen de cualquier proyecto.
- Búsqueda de ventajas
- El valor humano tomó protagonismo , nos enseñó a cuidarnos también aprendimos a tomar decisiones inmediatas sin pensar en el mediano y largo plazo
- La amistad con la tecnología
- Hay que explotar más las redes sociales.
- No nos afecto mucho pero nos mostró el verdadero valor humano
- Paralizó todo por un tiempo pero nos obligó a avanzar en algunos aspectos de forma de venta u cobro, digitalización etc
- Tuve la suerte de poder trabajar , atendiendo instituciones y el agro, no me permite salir a la zona, que es una parte muy importante de las ventas totales del negocio
- Que debemos pensar en otras estrategias de ventas
- La gente consulta más, compara más los precios. Yo no noto diferencia desde hace casi 1 año que abrí y veo todo igual, poco movimiento pero llego a cubrir gastos fijos y comprar mercadería.
- Hubo una diferencia muy desleal con los supermercados ya que a ellos no les prohibieron vender los artículos de los comercios que estaban cereados
- Estamos tratando de sobrevivir. Abierto está el negocio, pero al no haber gente en la calle y los clientes de localidades vecinas no pueden entrar, se hace muy difícil pagar sueldos, alquiler, proveedores, cargas sociales, impuestos, etc. Etc. Etc
- Replantear la forma de trabajo.

¿Qué reflexión respecto a su negocio le permitió la cuarentena?

• La situación de nuestro rubro quizás fue diferente en el comienzo de la cuarentena, pero solo en la primera semana, ya que allí hubo un mayor flujo a las bajas ventas que se venían dando. El resto de la cuarentena fue a un ritmo normal, ritmo que hace meses, sino años que fue decayendo poco a poco al ritmo que decayó el poder adquisitivo de los clientes. Hay que tener en cuenta que nuestro rubro no es de primera necesidad (a pesar de lo decretado por el gobierno) y quienes son nuestros mayores clientes son quienes viven de changas o trabajo precarizado, plomeros, albañiles, electricistas, etc. los cuales en estos tiempos son quienes más sienten el golpe de la economía y la enfermedad. Lo que más agrava la situación en este momento son los costos fijos, que pese a estar en cuarentena, parece que para ellos no existe, entre ellos IVA, IIBB, tasas municipal de comercio, impuesto al débito y crédito, los altos porcentajes que maneja las tarjetas de débitos (cuando es una obligación del estado, no una elección el recibirlas), etc. En estos momentos además no solo debemos aguantar las presiones fiscales, sino el movimiento continuo del dolar el cual afecta directamente las listas de precios y el desgaste psicológico que genera la atención al público en estos momentos, porque no solo hay que vender sino tener que aguantar las quejas constante de los clientes por estos movimientos de precios (ya que obviamente como a todos el dinero que llevamos en el bolsillo nos rinde cada vez menos y nos pone cada vez más nerviosos), movimientos que no se generan adrede ya que no somos formadores de precios, solo se traslada el porcentaje que viene marcado. Es por esto que el 90% de los problemas no se trata de si vendemos o no online (ya en este tiempo ha quedado demostrado que el take away o delivery no rinde como para mantener un comercio abierto), si hacemos cursos de marketing, si hacemos publicidad o no, si hacemos pnl aplicado a las ventas, etc., el principal problema es el empobrecimiento y pérdida del poder adquisitivo de la población, porque averiguar se averigua los precios, pero concretar la compra no lo pueden lograr. Creo que lo que planteo no es nada nuevo, al contrario, hay rubros que sin poder abrir aún, estarán peor que yo, por eso creería que sería el momento de que todos los comerciantes (ya que estamos adheridos al CES) representados por la comisión directiva de esta entidad se planteen a los tres niveles gubernamentales que rescindan un porcentaje de sus ganancias de las tasas que imponen. Se que es difícil ir en contra de estos poderes, más cuando se tiene un comercio (por la persecución que puede causar) pero, a mi entender, es una de las funciones de formar y presidir un centro comercial.

Además agradecería que cuando se hacen las elecciones de las comisiones, tanto directivas como de mujeres, etc, o cuando se hacen las reuniones previas se las comunique por correo a todos los afiliados con la misma vehemencia que se mandan cursos y noticias (de la cuales estoy agradecida), tienen que tener en cuenta que no solo los comercios del centro forman parte del centro.

También sería interesante que formen un grupo de whatsapp en donde lo podamos silenciar pero también opinar entre todos, de lo que vivimos día a día, estaríamos más enterados de lo que sucede entre todos y no se tendría que recordar constantemente que no se haga esto en el grupo de seguridad y así ninguno se enojaría como paso hace un tiempo. Gracias por la atención y perdón por la extensión del texto.

• Si bien se esta vendiendo bien, no hay buenas expectativas para el futuro ya que las fábricas no disponen de insumos para seguir fabricando, los importadores con consiguen dólares a precio oficial, y suspendieron las ventas, entonces ya no se puede reponer la mercadería vendida. El futuro es incierto

• Que esto recién empiece lo que viene es peor

• En cuanto al rubro que manejamos, los clientes siguieron comprando mercadería y reparando equipos debido a que, para ellos, son de primera necesidad.

• Espero una recuperacion lenta y muy difícil

• Muy mala

• En las malas nadie te ayuda y en las buenas todos te sacan.

• De parte del gobierno no recibimos ninguna ayuda(en cuanto a impuestos) y aparte adaptarnos a las nuevas tecnologías

• Incorporar nuevos canales de venta para poder vender

• Respetarnos y cuidarnos entre todos

• Aprendimos a cuidarnos y pudimos cumplir con los compromisos asumidos

• Cambio la modalidad de trabajo , adaptarse a las nuevas tecnologías

• No habría ninguna positiva

• Replantearse el horario corrido

• Valorar el trabajo y agradecido ser independiente

¿Qué reflexión respecto a su negocio le permitió la cuarentena?

- Es terrible, y muy triste , necesitamos que la ciudad crezca en lo económico
- La Cuarentena lo unico que hizo es terminar de agravar la situacion critica comercial que ya veniamos teniendo en los ultimos años , esto sin dudas detono la bomba que estaba a punto de estallar , sin dudas cada vez mas se va a complicar esta situacion y cada vez seran mas las pericias que veremos bajar, un final anunciado y sentenciado por una Pandemia Mundial, Ojala me equivoque y no sea asi pero lo dudo, saludos
- La venta digital es lo que se adelanto en llegar
- La venta va a lo electrónico , se adelanto la llegada digital
- Ninguna
- Falta de procesos,falta de predisposición de personal, centralización con Bs As.
- Que con 6 horas que estamos trabajando vendemos lo mismo que trabajando 8
- Lamentable que nos tengan cerrados ,mataron la constitucion
- Que se trabaja mucho más incómodo por los protocolos.
- Que hay que reinventarse y buscar alternativas para mantenernos activos. Fue un cambio de paradigmas en un 100%.
- Amigarme con la tecnología y mejorar la organización.
- Está todo muy complicado para la gente grande, sobretodo con la era digital.
- Ninguna
- El mundo digital tiene que estar activo , las redes, ventas telefónicas, estamos cambiando productos que se adapten y poder ampliar horizontes
- Que lamentablemente la gente compra por redes
- Que el horario corrido fue muy positivo , y estaría bárbaro seguir implementandolo
- Es una situación muy difícil y complicada para todos , estamos reinventándonos
- No se modifiko en nada
- Reconvertimos horarios , desde las relaciones con los clientes, consultas telefónicas, tácticas de ventas, aprendimos muchisimo
- Organizarnos y cuidarnos en cuanto higiene .
- Tenés que ser cuidadoso con casa paso que cada uno da. Nos fuimos adaptando a la nueva modalidad de trabajo , sobre todo a la era digital
- No hay cambios significativos
- Reinventarse es clave, nos perjudicó en un 50% a los profesionales.

PRINCIPALES CONCLUSIONES

En lo que refiere a los canales de comercialización utilizados por las empresas, podemos observar que los tres principales son la atención al público, la venta por whatsapp y las redes sociales. Poco más de la mitad recibe pedidos telefónicos y alrededor de 3 de cada 10 tiene página web propia. El 11,83% utiliza Mercado Libre y el 8,6% CityShopping.

Según las respuestas de los encuestados, el 44,1% ya poseía una herramienta de venta online propia desarrollada antes de la cuarentena mientras que el 26,9% no la tenía ni la tiene actualmente. El porcentaje restante inició o terminó el desarrollo de dicha herramienta con la cuarentena.

Se observa que poco menos de la mitad de los encuestados incorporaron nuevos medios de pago como consecuencia del confinamiento, principalmente la transferencia bancaria.

El 43% no se encuentra trabajando con la modalidad delivery ni take away mientras que el 36,6% lo hace con ambas. El porcentaje restante utiliza una de las dos modalidades.

Con la ampliación de la habilitación para atención al público, casi la mitad de los comercios percibieron una leve mejora en su empresa, mientras que casi un cuarto de los encuestados no percibieron ninguna mejora y el 22,6% observaron una mejora significativa.

Con respecto al público que recibieron, más de la mitad de los encuestados manifestaron que fue entre un 20% y un 50% en comparación con el público anterior a la pandemia.

PRINCIPALES CONCLUSIONES

En lo que refiere al local comercial, poco más de la mitad afirma alquilar el mismo, pagando en gran medida en las condiciones habituales o con reducciones acordadas con el locador. La mayoría piensa mantener el local en su ubicación actual a pesar de los cambios en las formas de compra generados por la pandemia.

Si se analiza la evolución de ventas de mayo comparado con abril del corriente año, poco menos de la mitad de los encuestados afirmaron que las mismas aumentaron mientras que un tercio mencionó que permanecieron sin cambios. En lo que respecta a la proyección de la evolución que tuvieron de ventas de junio en comparación con mayo, el 68,82% considera que las mismas permanecerán sin cambios y el 18,28% considera que aumentarán.

Los principales problemas a los que se enfrentan las empresas ante el COVID19 son que los proveedores no pueden entregar mercadería o materia prima, que la demanda es menor de lo normal y que existe insuficiencia de efectivo para hacer frente a obligaciones fiscales y servicios.

El 44,1% de los encuestados afirmaron que recibieron el subsidio para pago de salarios que otorgó el Estado Nacional. El 26,9% manifestó que no intentó acceder, el 12,9% afirma no tener empleados mientras que el 9,7% afirma que le salió rechazado.

En lo que refiere a los cambios que considera que experimentarán las empresas como consecuencia de la pandemia, los más mencionados fueron la reconversión al mundo digital y nuevos canales de venta y pago, el aumento de la competencia informal y la modificación de las relaciones laborales, procesos internos y cadena de valor.