CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO

INFORME DE VENTAS DICIEMBRE 2018 ENERO 2019

Tabla de Contenido

COMPORTAMIENTO DEL SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS 3

COMPORTAMIENTO DE LA COMUNIDAD EN LA TEMPORADA 14

COMENTARIOS FINALES 20

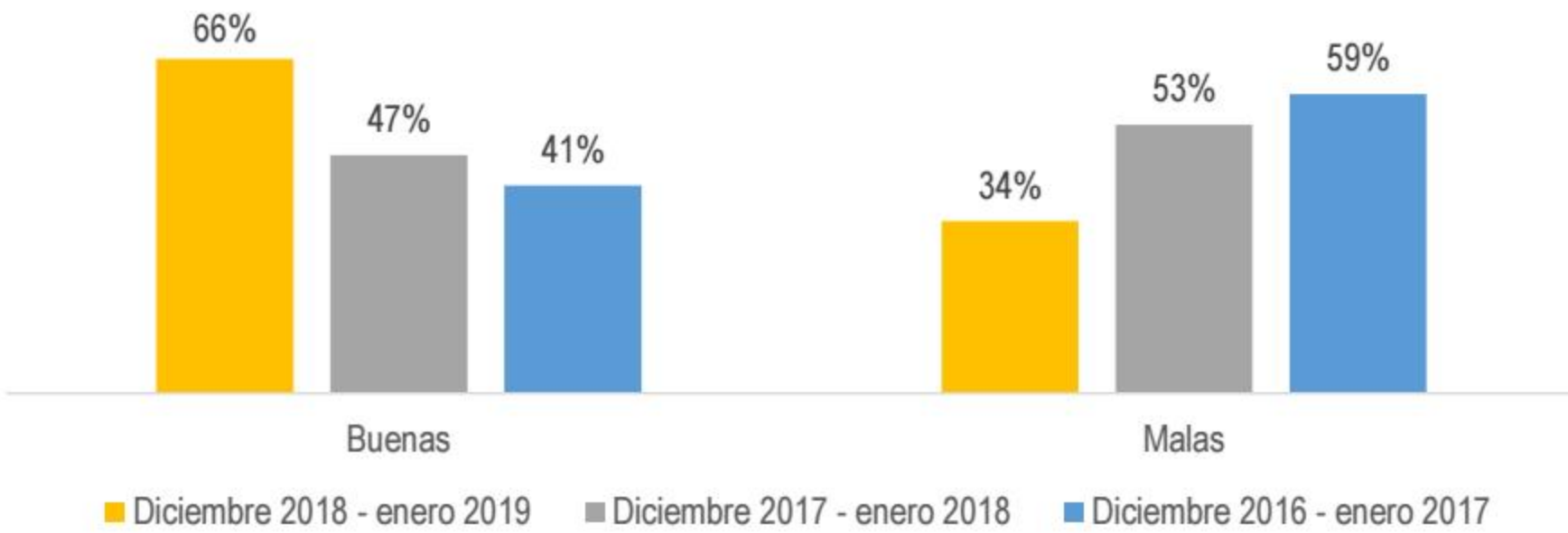
COMPORTAMIENTO DEL SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS

Durante la temporada diciembre 2018 – enero 2019 la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío realizó una serie de visitas a 1.735 establecimientos de comercio y servicios para identificar el comportamiento de las ventas durante dicha temporada.

Las actividades que se tuvieron en cuenta para recolectar la información del informe fueron principalmente:

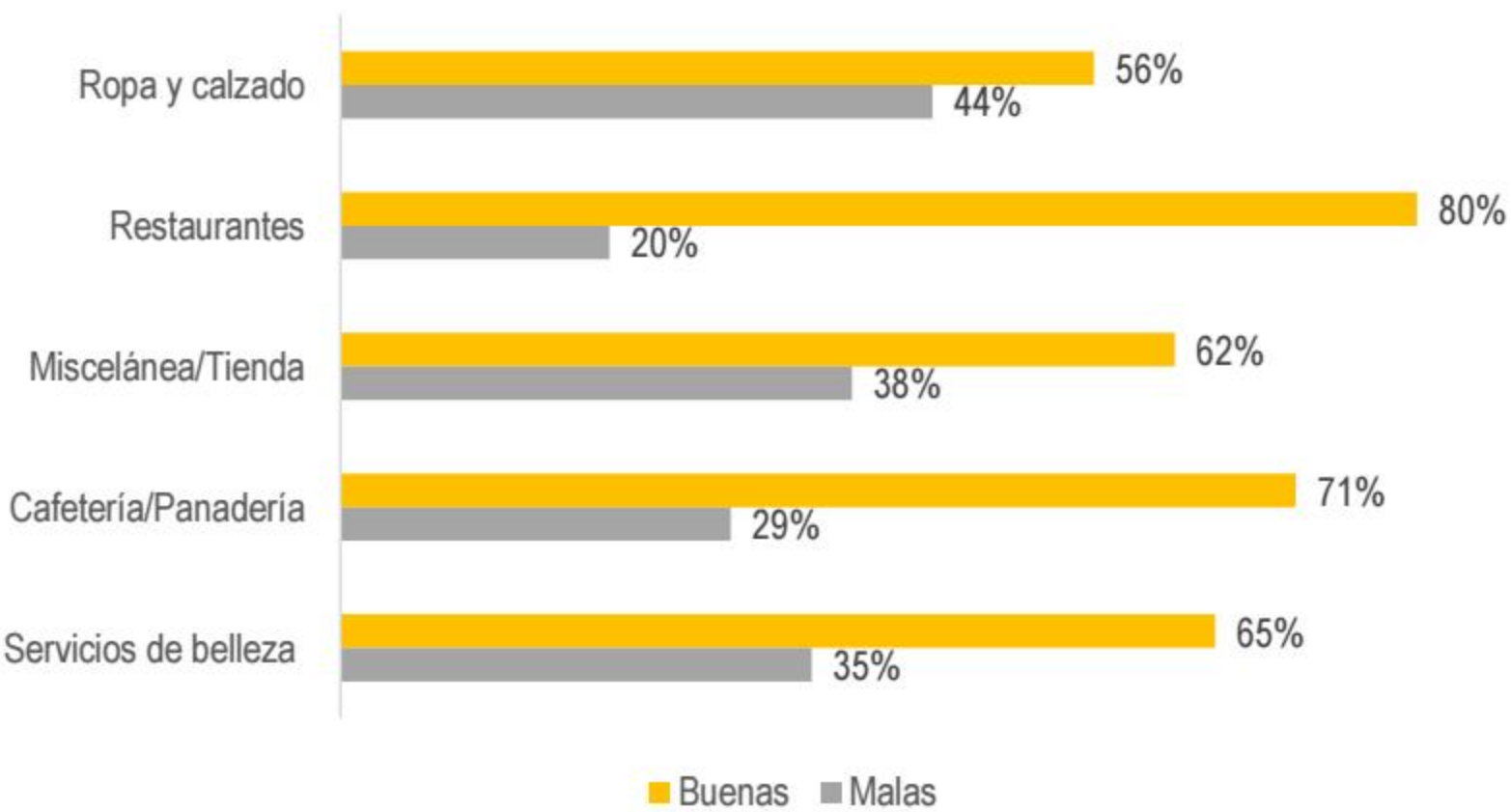
- Tienda de ropa
- Restaurantes
- Miscelánea/tienda
- Tienda de calzado
- Cafetería/panadería
- Servicios de belleza (spa, peluquería)
- Tiendas de tecnología
- Hotel / hospedaje
- Tienda de accesorios para vestir
- Artículos para el hogar
- Artículos de belleza
- Actividades relacionadas al entretenimiento

- **Percepción de las ventas durante la temporada diciembre 2018 - enero 2019 respecto a la anterior**



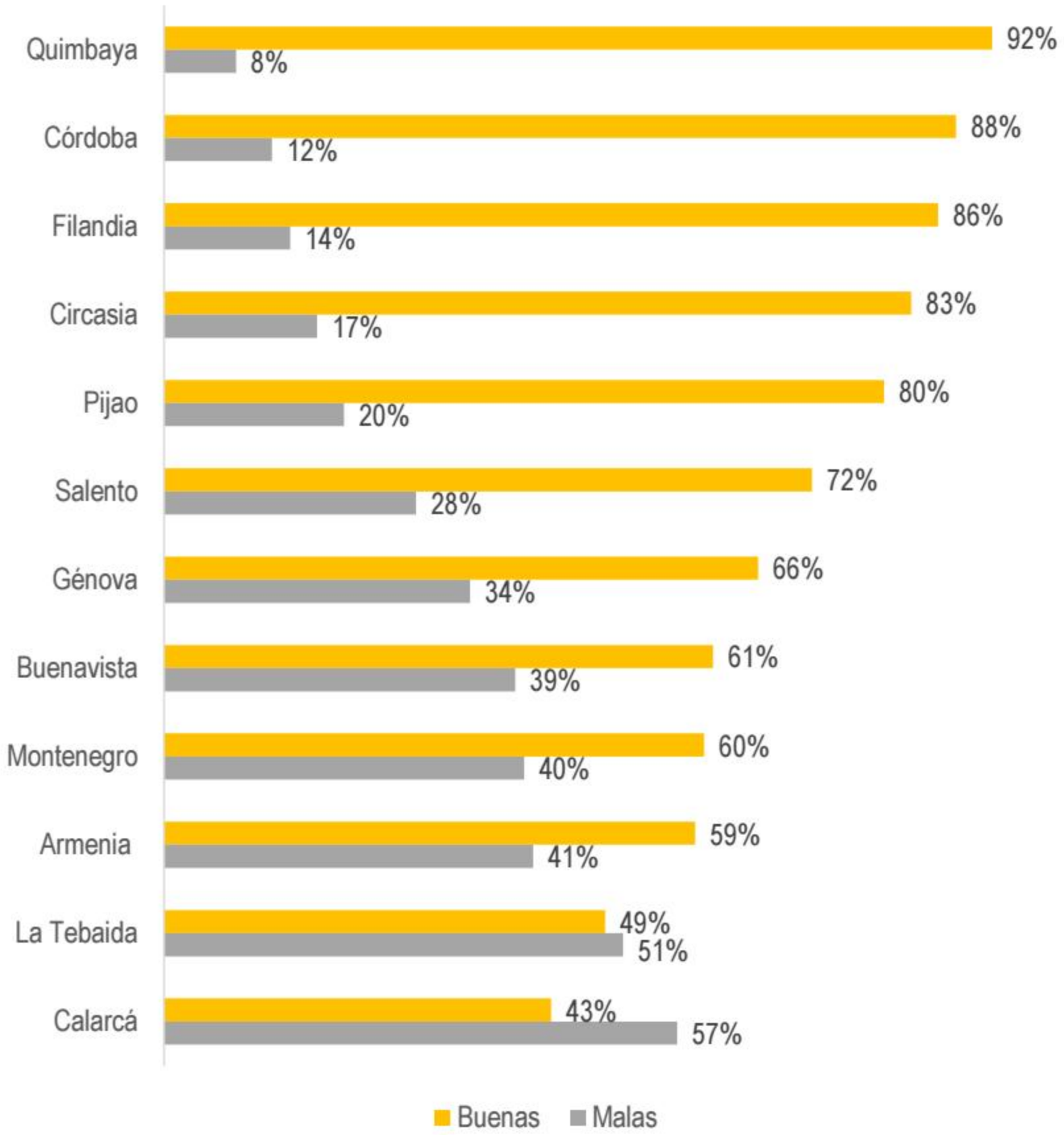
De acuerdo a la información suministrada por los encuestados, se evidencia que la temporada diciembre 2018 – enero 2019 fue positiva, un 66% de ellos, manifestó que sus ventas fueron buenas y muy buenas. Adicionalmente tomando en cuenta las temporadas anteriores, se muestra un incremento pasando de 41% en 2016 - 2017 a 66% en 2018 – 2019.

- **Percepción de las ventas durante la temporada diciembre 2018 - enero 2019 respecto a la anterior *Principales actividades**



Como se mencionó anteriormente, la percepción general de los encuestados estuvo rondando el 66%, no obstante, hubo diferentes actividades que estuvieron por encima de esta cifra como los establecimientos de servicios de comida, puntualmente restaurantes y cafeterías/panaderías quienes con un 80% y 71% respectivamente afirmaron que sus ventas en la temporada fueron buenas y muy buenas.

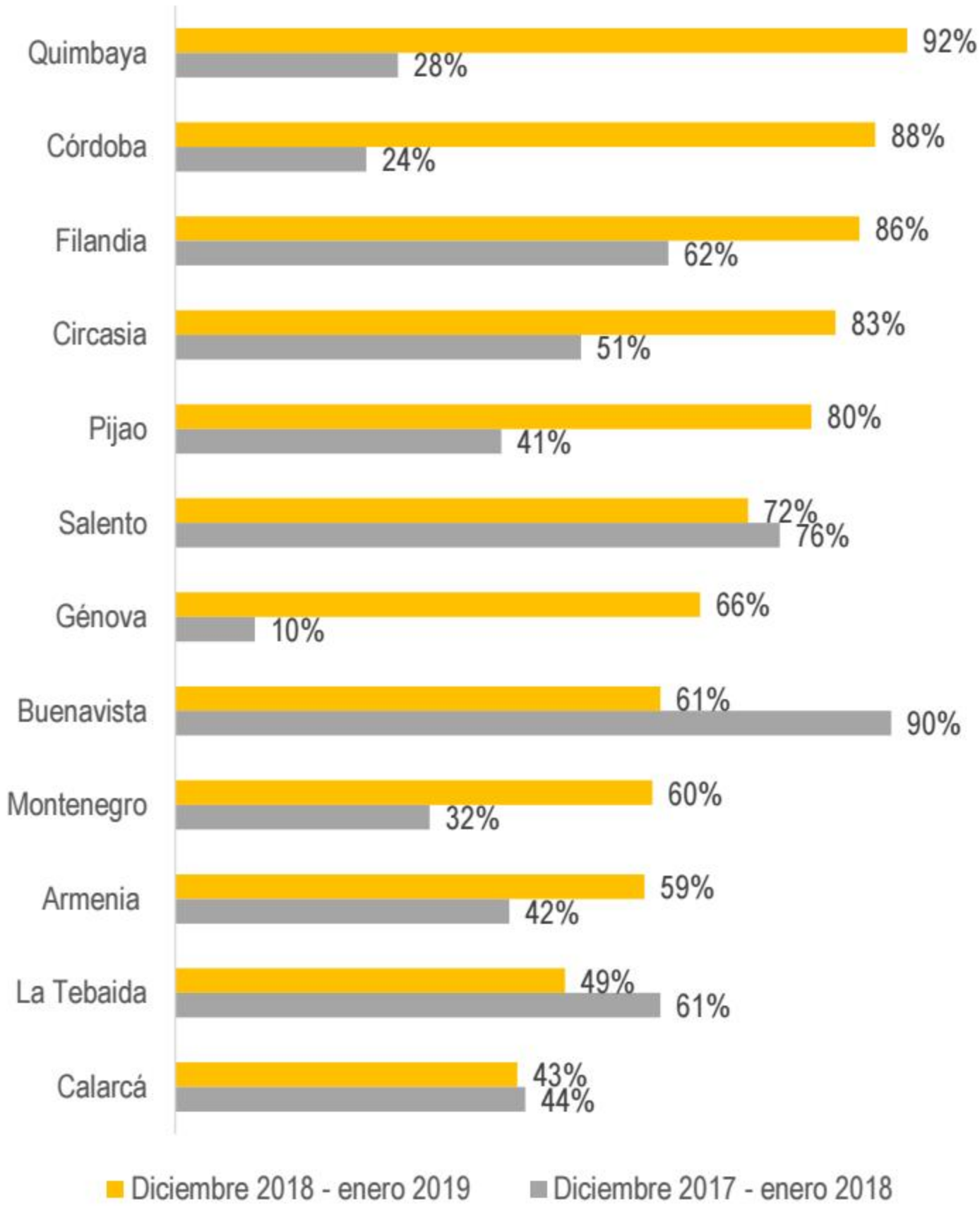
- **Percepción de las ventas durante la temporada diciembre 2018 - enero 2019 respecto a la anterior *Por municipios**



En la gráfica anterior se muestra la percepción de las ventas en cada uno de los municipios, se observa que de acuerdo a los encuestados fue Quimbaya quien manifestó mejores ventas con un 92% frente un 8% que indicó que fueron malas. Seguido por Córdoba, Filandia, Circasia y Pijao donde las buenas ventas estuvieron entre 80% y 88%.

Por otra parte, La Tebaida y Calarcá indicaron desmejora en sus ventas respecto a la temporada anterior.

- **Comparativo percepción POSITIVA de ventas durante la temporada diciembre 2018 - enero 2019 respecto a la anterior**



La percepción buena de ventas incremento para 8 de los municipios del Quindío siendo los aumentos más significativos en Quimbaya que paso de 28% a 92%, Córdoba de 24% a 88% y Génova de 10% a 66%. Mientras que para los 4 municipios restantes su percepción de buenas ventas se redujo, por ejemplo Buenavista pasó de 90% a 61% y La Tebaida de 61% a 49%.

- **Si las ventas fueron buenas o muy buenas ¿por qué cree que haya ocurrido?**

Los encuestados que manifestaron que sus ventas fueron buenas y muy buenas tuvieron en cuenta factores internos del establecimiento, según estos, mejoraron la atención al cliente, realizaron promociones y ofertaron una mayor cantidad de productos y servicios, generando así mayor dinamización de sus actividades y su económica en particular.

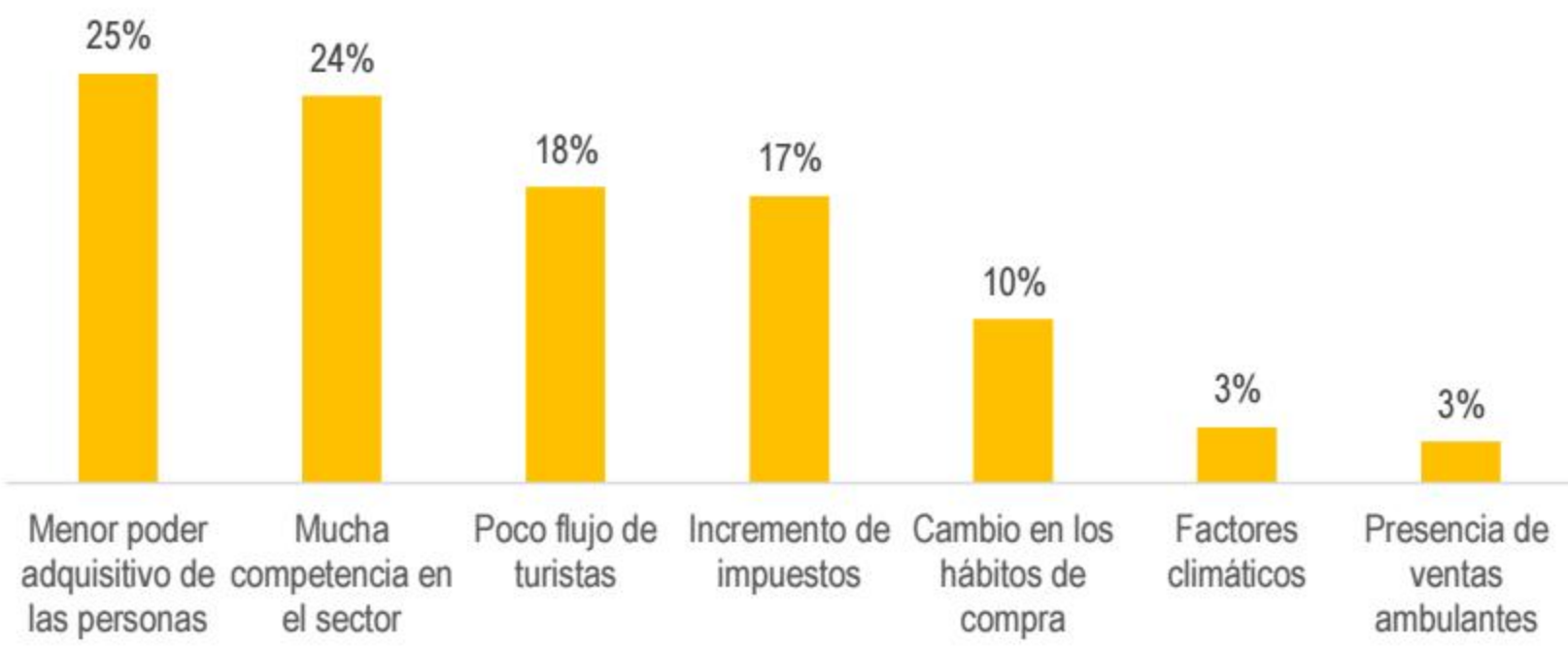
- **Si las ventas fueron buenas o muy buenas ¿por qué cree que haya ocurrido? *Por municipios**

Aspectos	Armenia	Buenavista	Calarcá	Circasia	Córdoba	Filandia
Mejoro la atención al cliente	27%	**50%**	**30%**	**30%**	0%	8%
Realizó promociones	**36%**	0%	13%	20%	0%	**70%**
Variedad de productos o servicios	9%	**50%**	15%	14%	**100%**	3%
Adecuación del establecimiento	4%	0%	13%	7%	0%	10%
Mayor publicidad	6%	0%	8%	7%	0%	8%
Mejoró la situación económica de las personas	1%	0%	5%	16%	0%	0%
Cambio de administrador	3%	0%	1%	4%	0%	0%
Participó del black friday	12%	0%	1%	1%	0%	0%
Ofreció servicios adicionales	1%	0%	10%	2%	0%	0%
Cambio de ubicación	1%	0%	4%	1%	0%	3%
Realizó rifas o sorteos	0%	0%	1%	0%	0%	0%

Aspectos	Génova	La Tebaida	Montenegro	Pijao	Quimbaya	Salento
Mejoro la atención al cliente	**36%**	**33%**	**29%**	0%	**27%**	**37%**
Realizó promociones	0%	14%	12%	0%	21%	18%
Variedad de productos o servicios	29%	16%	18%	**44%**	8%	9%
Adecuación del establecimiento	14%	8%	23%	11%	15%	2%
Mayor publicidad	0%	4%	15%	11%	10%	0%
Mejoró la situación económica de las personas	14%	10%	0%	22%	5%	29%
Cambio de administrador	7%	4%	2%	11%	5%	2%
Participó del black friday	0%	1%	0%	0%	2%	0%
Ofreció servicios adicionales	0%	2%	1%	0%	5%	1%
Cambio de ubicación	0%	4%	1%	0%	1%	2%
Realizó rifas o sorteos	0%	3%	0%	0%	1%	0%

A excepción de Armenia y Filandia quienes consideraron que sus ventas fueron buenas porque realizaron promociones, y Pijao y Córdoba que se lo atribuyen a una mayor variedad de productos y servicios, los municipios restantes afirman en una mayor proporción que se debió principalmente a la mejor atención al cliente brindada dentro de sus establecimientos.

- **Si las ventas fueron malas o muy malas ¿por qué cree que haya ocurrido?**

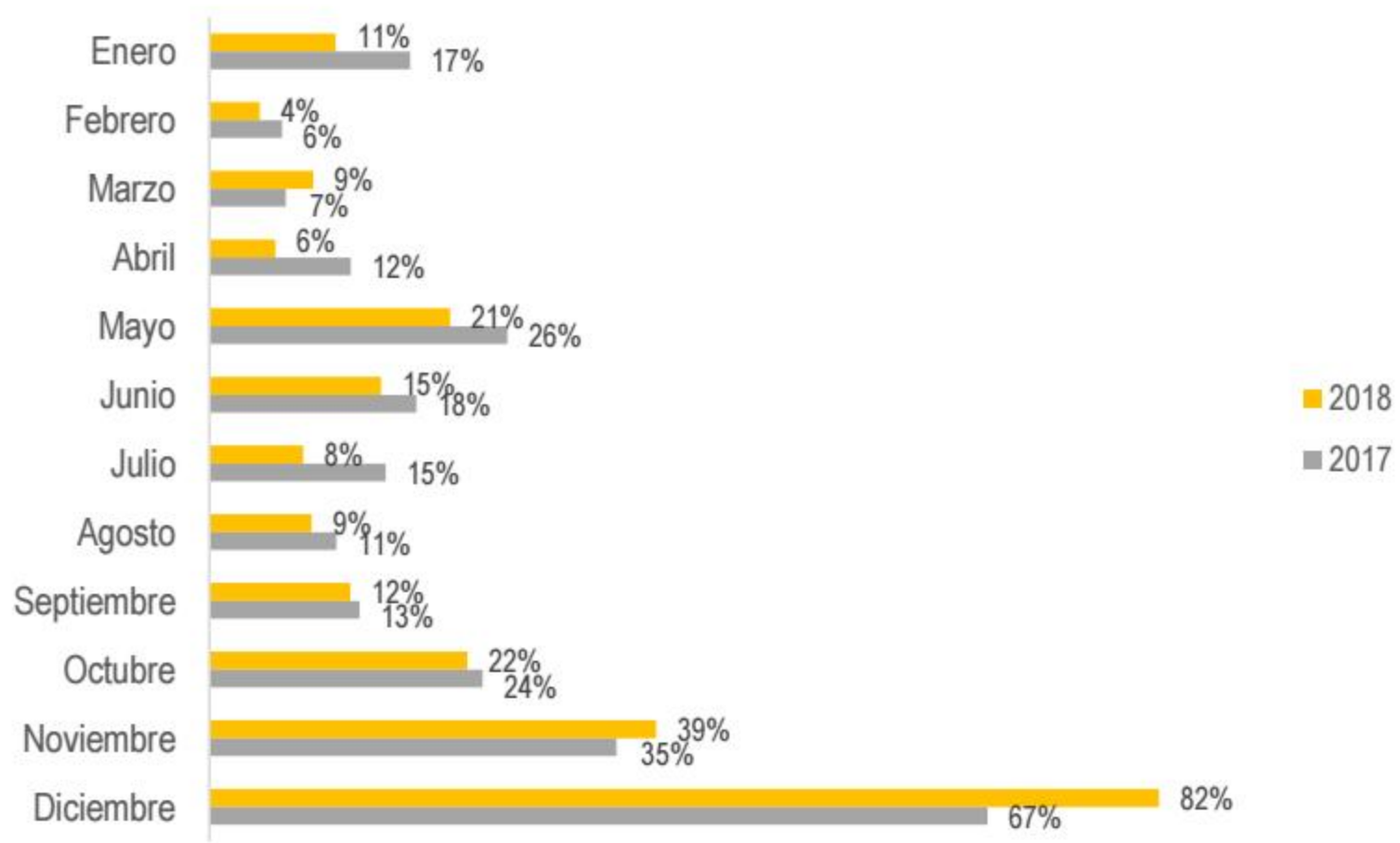


Los que consideraron que sus ventas fueron malas y muy malas, lo deben a factores externos y ajenos a su control como el menor poder adquisitivo de las personas, mucha competencia en el sector, poco flujo de turistas, entre otros aspectos.

- **Si las ventas fueron malas o muy malas ¿por qué cree que haya ocurrido? *Por municipios**

Municipio	Menor poder adquisitivo de las personas	Mucha competencia en el sector	Poco flujo de turistas	Incremento de impuestos	Cambio en los hábitos de compra	Factores climáticos	Presencia de ventas ambulantes
Armenia	**35%**	18%	15%	**23%**	5%	2%	1%
Buenavista	**60%**	0%	**40%**	0%	0%	0%	0%
Calarcá	**34%**	16%	**18%**	13%	10%	6%	3%
Circasia	**28%**	**23%**	15%	15%	15%	2%	2%
Córdoba	**100%**	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Filandia	6%	**88%**	0%	0%	0%	6%	0%
Génova	**55%**	10%	**20%**	5%	5%	0%	5%
La Tebaida	**25%**	16%	**27%**	14%	11%	4%	3%
Montenegro	1%	**41%**	6%	**31%**	18%	0%	3%
Pijao	**100%**	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Quimbaya	**43%**	14%	0%	14%	**29%**	0%	0%
Salento	0%	**83%**	0%	0%	9%	3%	6%

- **Meses de mayores ventas durante el año**



*Respuestas múltiples

En relación a la gráfica anterior, se evidencia que los meses con mayores ventas durante el año son diciembre y noviembre respectivamente, debido a la temporada navideña y a la anticipación de las compras por promociones comerciales como el viernes negro que ha tomado relevancia en Colombia. Otra de las épocas importantes es mayo, mes de las madres en Colombia que paso de 21% a 26%.

- **Meses de mayores ventas durante el año *Por municipios**

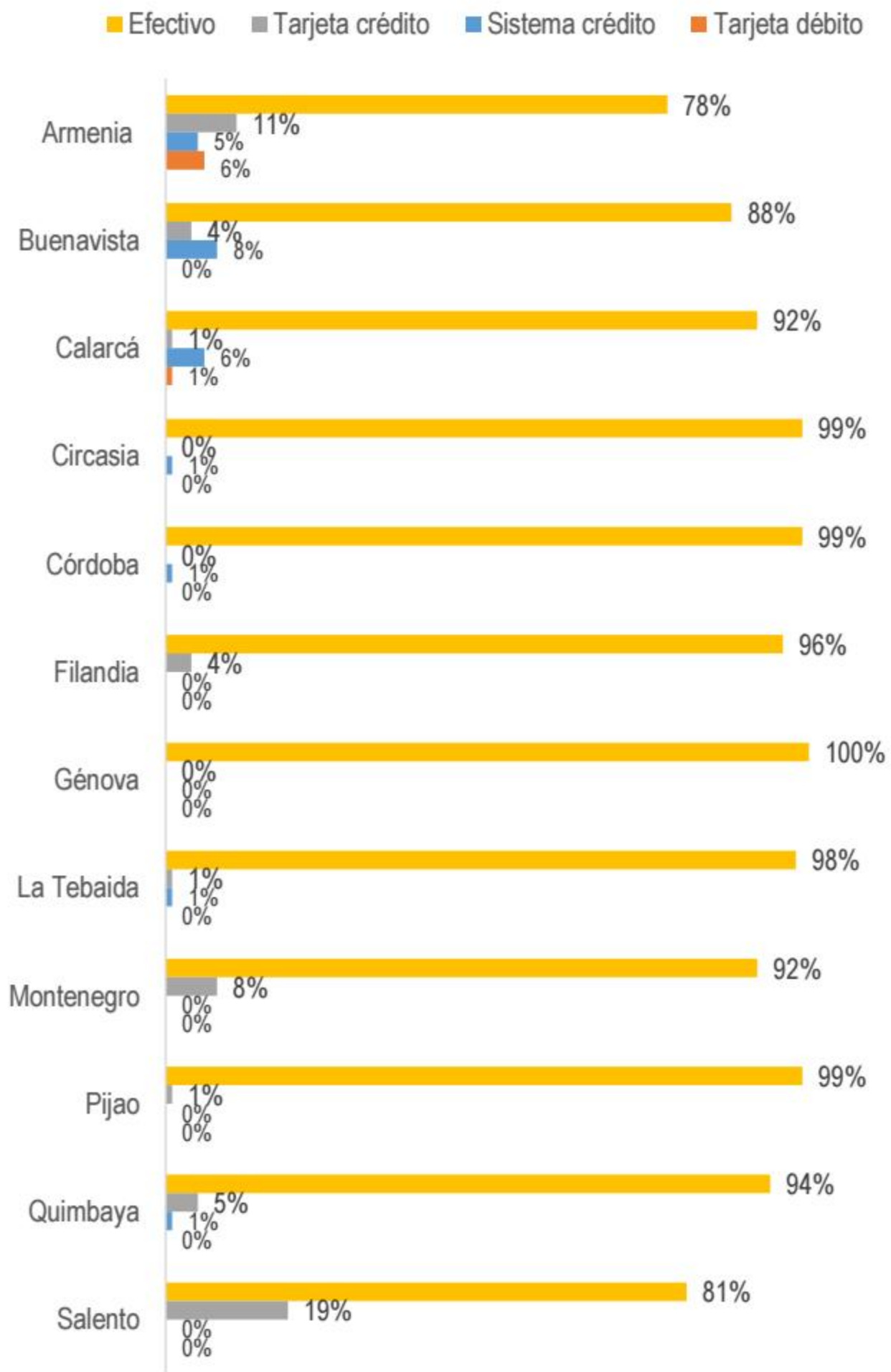
Mes	Armenia	Buenavista	Calarcá	Circasia	Córdoba	Filandia
Enero	11%	3%	12%	14%	9%	2%
Febrero	2%	3%	7%	3%	0%	0%
Marzo	3%	0%	5%	11%	0%	0%
Abril	3%	10%	6%	10%	0%	9%
Mayo	22%	24%	**34%**	25%	24%	1%
Junio	12%	21%	30%	12%	30%	1%
Julio	9%	3%	8%	8%	3%	1%
Agosto	5%	0%	6%	**36%**	0%	2%
Septiembre	10%	3%	16%	32%	0%	0%
Octubre	15%	14%	16%	25%	3%	4%
Noviembre	**39%**	**34%**	33%	27%	**36%**	**33%**
Diciembre	**73%**	**69%**	**66%**	**82%**	**85%**	**97%**

Mes	Génova	La Tebaida	Montenegro	Pijao	Quimbaya	Salento
Enero	0%	14%	7%	10%	1%	37%
Febrero	0%	4%	0%	3%	1%	18%
Marzo	2%	14%	0%	8%	0%	**75%**
Abril	**55%**	2%	0%	13%	0%	1%
Mayo	**55%**	30%	1%	**50%**	1%	11%
Junio	**55%**	19%	1%	35%	2%	11%
Julio	2%	16%	1%	5%	1%	18%
Agosto	7%	14%	0%	0%	5%	10%
Septiembre	2%	20%	1%	0%	10%	2%
Octubre	30%	33%	0%	0%	88%	2%
Noviembre	23%	**40%**	**8%**	33%	**99%**	9%
Diciembre	45%	**74%**	**97%**	**78%**	**96%**	**96%**

***Respuestas múltiples**

En 11 de los 12 municipios, diciembre fue según los comerciantes encuestados el mes donde mayor cantidad de compras hubo, seguido por noviembre y mayo. Cabe mencionar casos como Salento donde Marzo representó gran cantidad de ventas, así como Génova donde manifestaron que abril, mayo y junio fueron los meses de mayores ventas.

- **Medio de pagado más aceptado por los establecimientos**

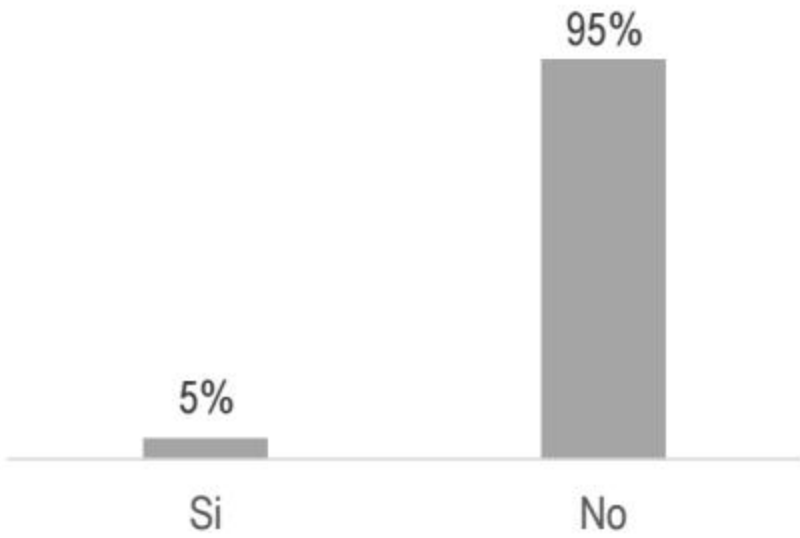


El efectivo continúa siendo el medio de pago más aceptado en los establecimientos de comercio y servicios en el departamento. No obstante en Armenia aparecen representados los demás medios, tarjeta de crédito 11%, tarjeta débito 6% y sistema crédito 5%. Además se evidencia un uso representativo de tarjeta de crédito en Salento y Montenegro.

- **Aspectos para potencializar el comercio en el Quindío y mejorar las ventas del sector**

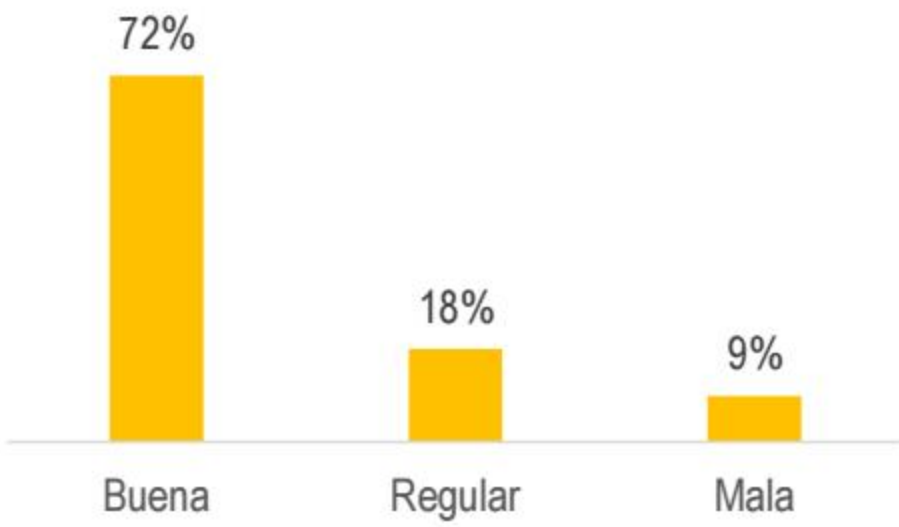
De acuerdo con los aspectos mencionados por los comerciantes para potencializar el comercio, se encuentra una relación con los factores que incidieron en que las ventas fueran malas para los encuestados, los impuestos son el principal aspecto a tener en cuenta, seguido por aumento en el flujo de turistas que visitan cada uno de los municipios.

- **¿Contrató trabajadores venezolanos en la temporada?**



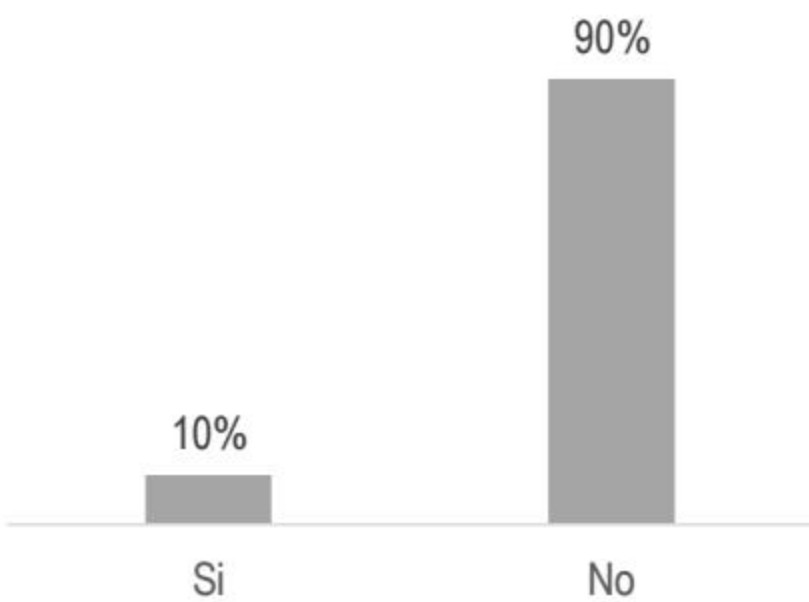
De los 1.735 comerciantes encuestados, 93 de ellos contrataron en total 125 trabajadores venezolanos durante la temporada, principalmente en tiendas de ropa y calzado, como también en restaurantes.

- **Percepción de seguridad en el municipio**



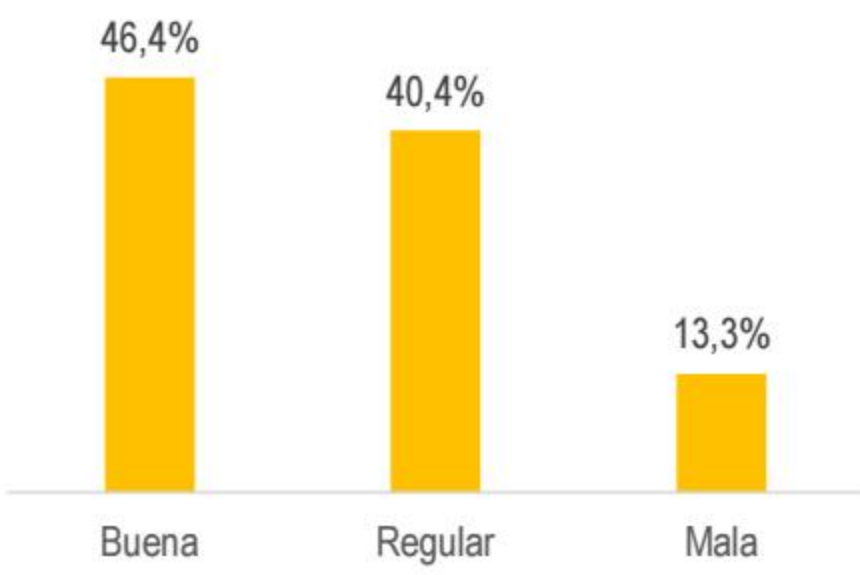
Al preguntarles por la seguridad en el municipio de su establecimiento, los encuestados contestaron que durante la temporada fue buena en un 72%, es decir, un balance positivo de acuerdo a lo manifestado.

- **¿Fue usted o conoce algún caso de los empleados con quien labora víctima de algún acto delictivo dentro del Quindío durante la temporada?**



176 comerciantes fueron víctimas o conocieron algún caso de acto delictivo durante la temporada. Los más representativos fueron hurto a comercio y hurto a personas principalmente en Armenia (61 casos), La Tebaida (54 casos), Calarcá (32 casos), entre otros.

- **Perspectiva económica del departamento para 2019**



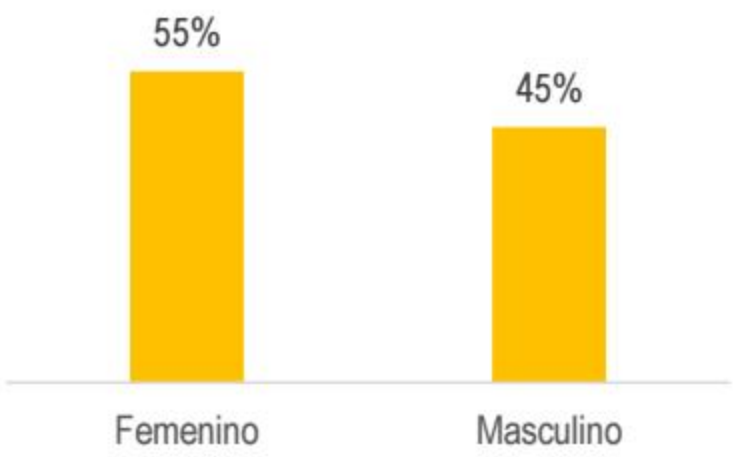
En relación al buen momento que vivieron los comerciantes en la temporada diciembre – enero respecto a sus ventas, estos tienen muchas expectativas de acuerdo a la economía del Quindío para el presente año, un 46% considera que será buena.

COMPORTAMIENTO DE LA COMUNIDAD EN LA TEMPORADA

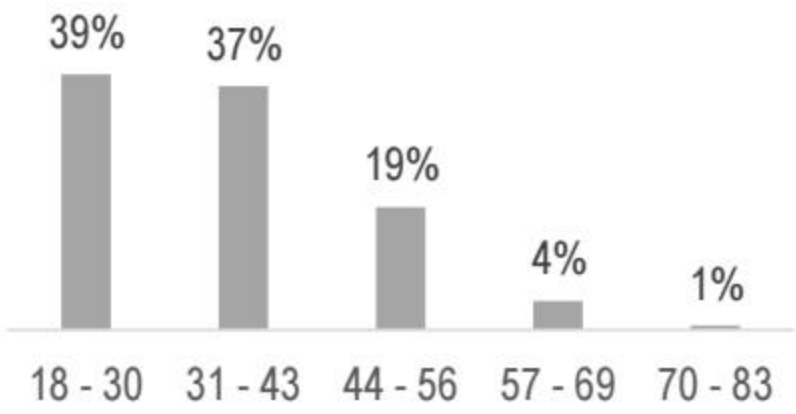
Continuando con el informe de la temporada, adicionalmente al comportamiento de ventas de los establecimientos de comercio y servicios, se recogió información de la comunidad en todo el departamento del Quindío, con el fin de indagar por el comportamiento de sus compras en diciembre – enero, fueron 1.335 encuestados y a continuación se exponen los resultados.

- **PERFIL DE LA COMUNIDAD**

Genero

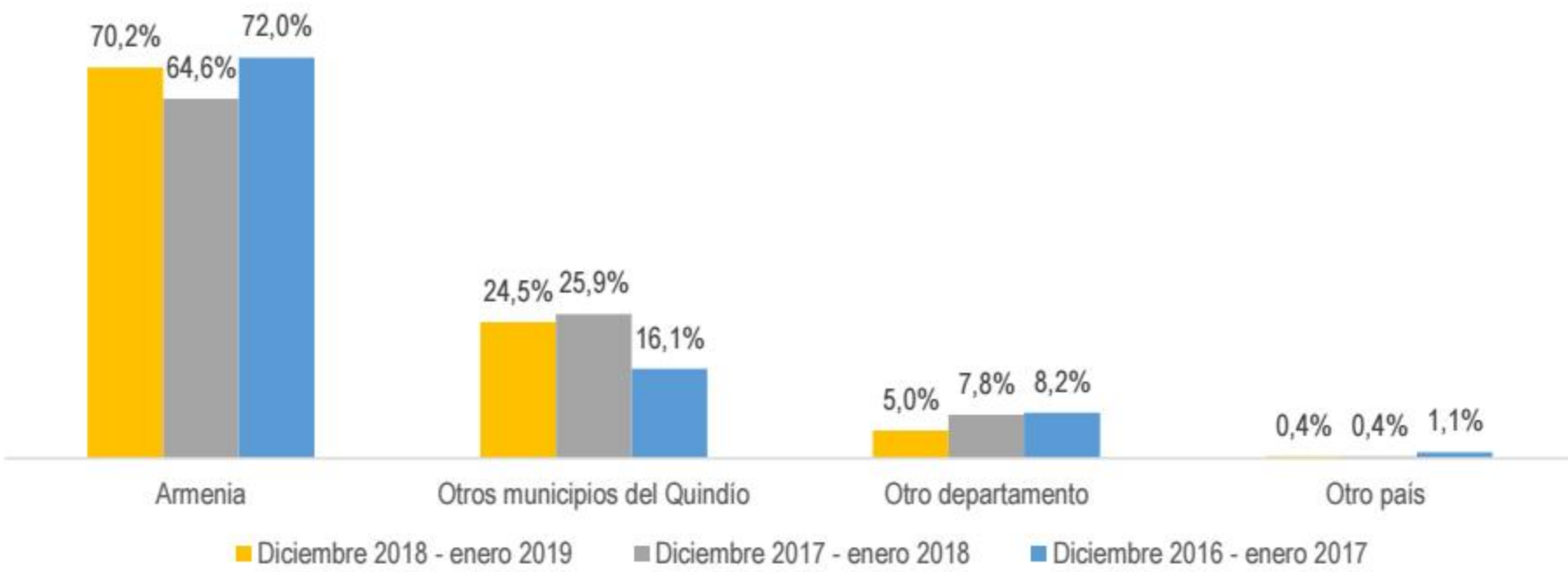


Edad



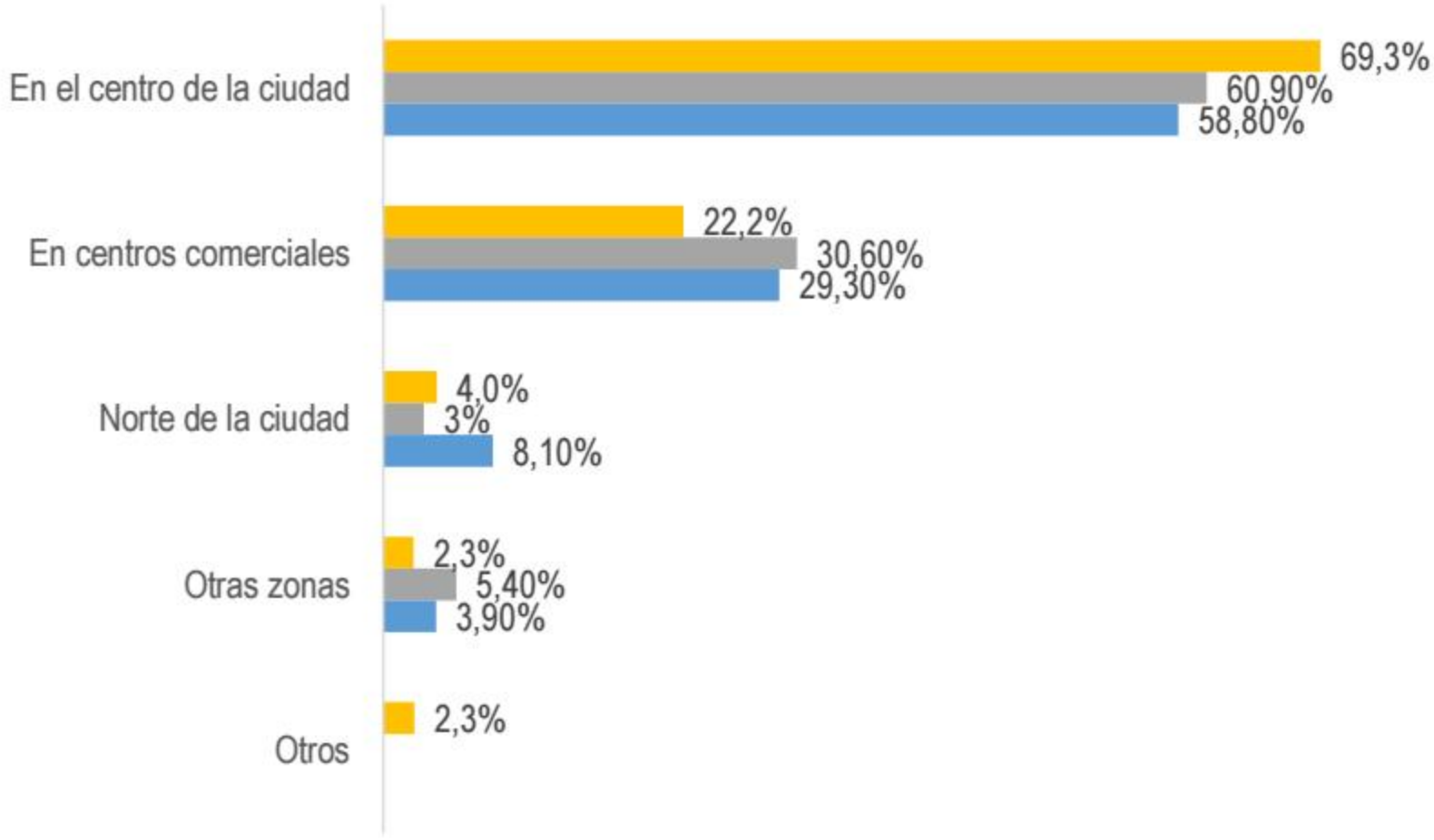
La comunidad encuestada fue en 55% mujeres y 45% hombres, y el rango de edad con mayor representación estuvo entre los 18 y 30 años, seguido por el rango comprendido entre 31 y 43 años.

- **Municipio, Ciudad o País donde realizaron la mayoría de las compras**



Respecto a la gráfica anterior, se observa que el 94,7% de los encuestados realizó sus compras navideñas en el Quindío, 70,2% en la ciudad de Armenia y 24,5% en los demás municipios del departamento. Es importante resaltarlo, porque hace algunos años era común encontrar que la comunidad salía del departamento durante las temporadas comerciales para suplir sus necesidades de compra, buscando variedad de productos, precios más bajos o nuevas marcas, no obstante, con la dinamización y transición que ha tenido el Quindío, ya no es necesario salir del departamento para comprar, y esto, queda evidenciado desde los últimos tres informes de ventas que se han realizado.

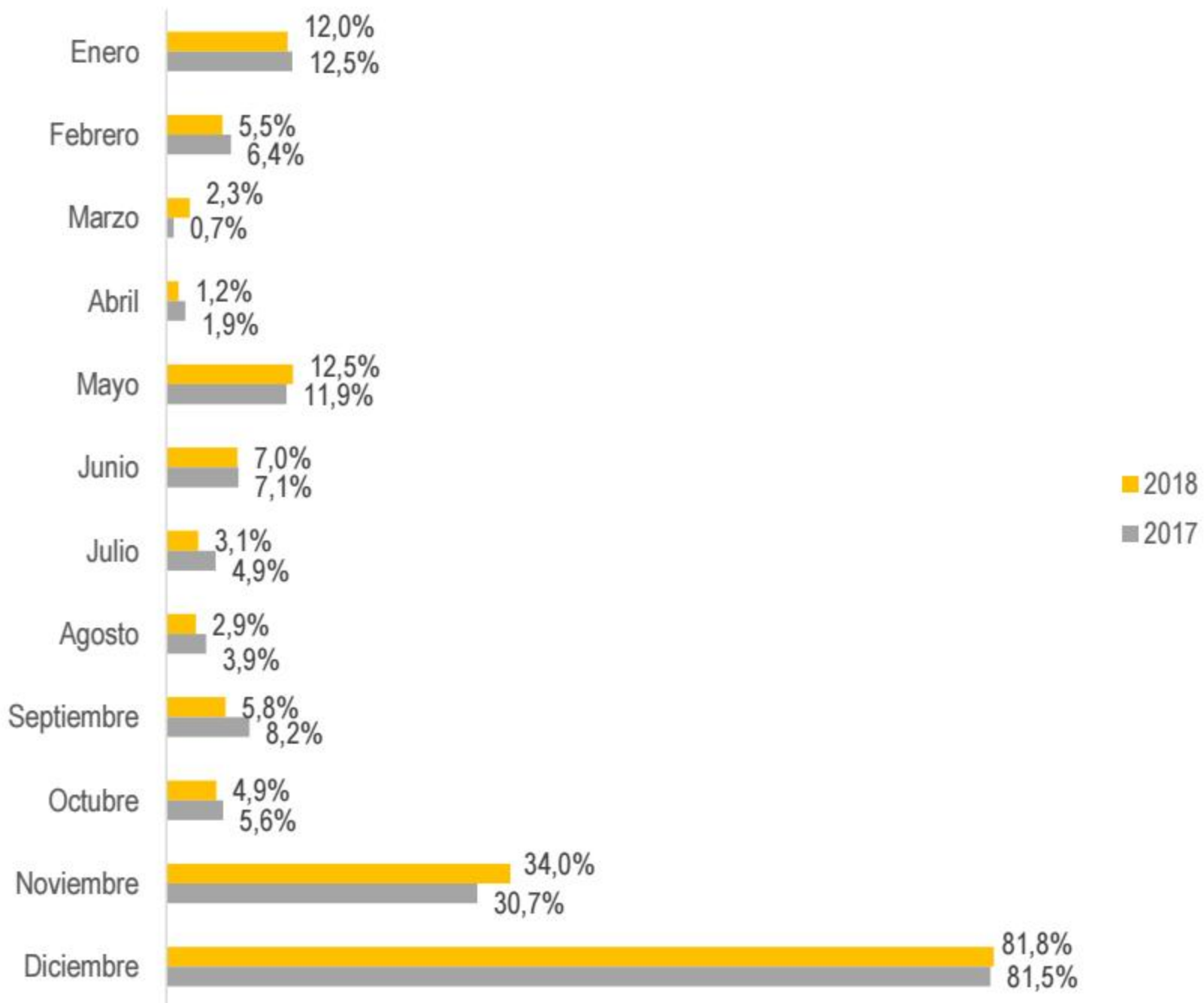
- **Lugar o medio por el cual realizó sus compras (Solo para quienes contestaron que realizaron sus compras en Armenia)**



Así mismo, se encontró que los encuestados que manifestaron hacer sus compras en Armenia, prefieren hacerlo en el centro de la ciudad con 69,3% de representación, seguido por la opción de centros comerciales con 22,2%. Los motivos principales para comprar en el centro fue el de precios bajos y descuentos con 56,7% y 13,4% respectivamente, mientras que los aspectos para seleccionar centros comerciales fueron la calidad y la facilidad con 15% y 13%.

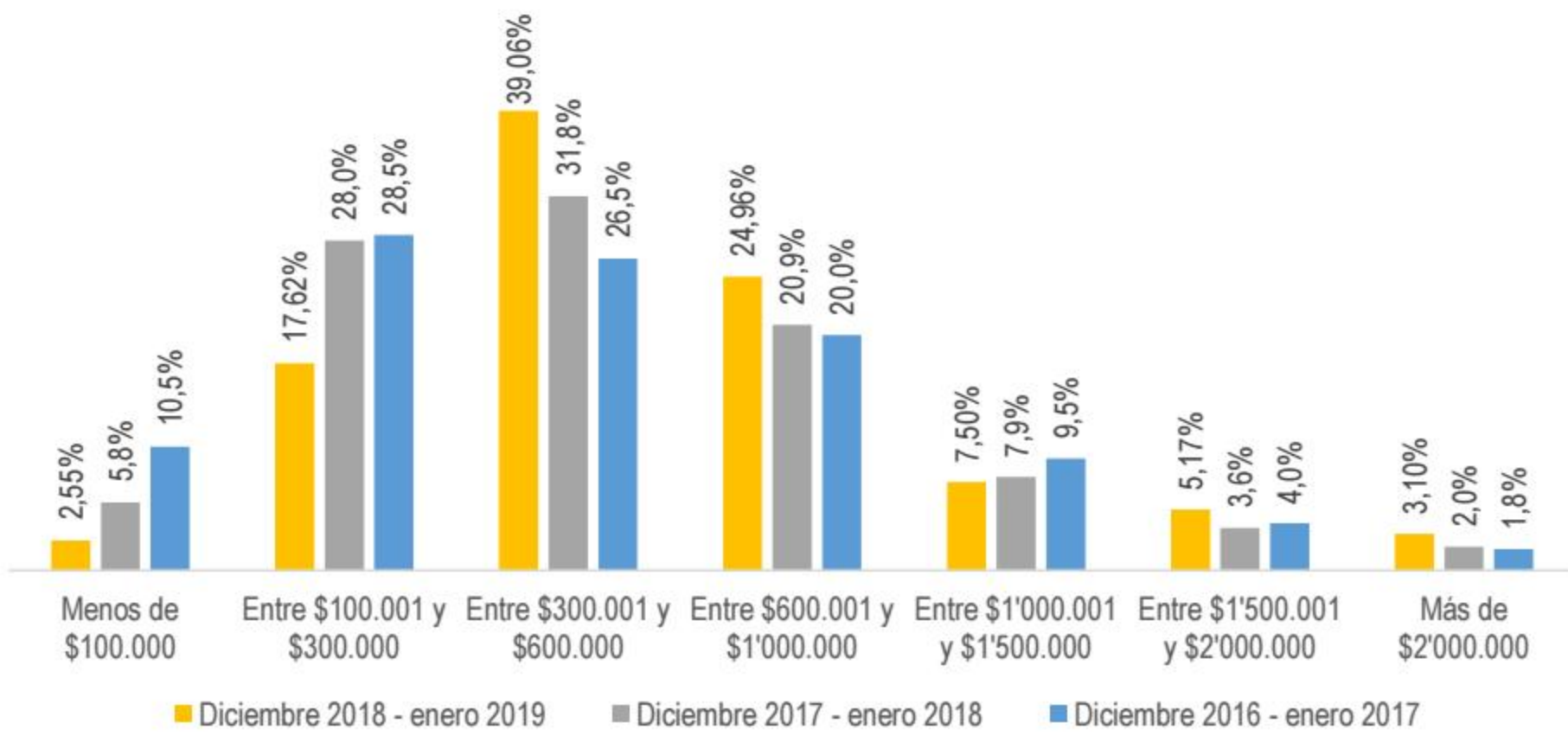
Motivo de compra	Centro de la ciudad	Centros comerciales
Precios más bajos	56,7%	6,0%
Descuentos	13,4%	12,0%
Facilidad	12,1%	15,0%
Variedad de productos	8,2%	13,0%
Calidad	3,7%	34,0%
Cercanía	2,6%	1,0%
Me encontraba en el lugar	2,2%	5,0%
Por las marcas	1,1%	11,0%

- **Meses de mayores compras**



Muy relacionado a lo expresado por los comerciantes cuando se les preguntó los meses de mayores ventas, los consumidores también indicaron que son diciembre y noviembre los meses donde incurren en más ventas, debido a las compras navideñas y al mismo anticipo de estas compras que se hace en noviembre.

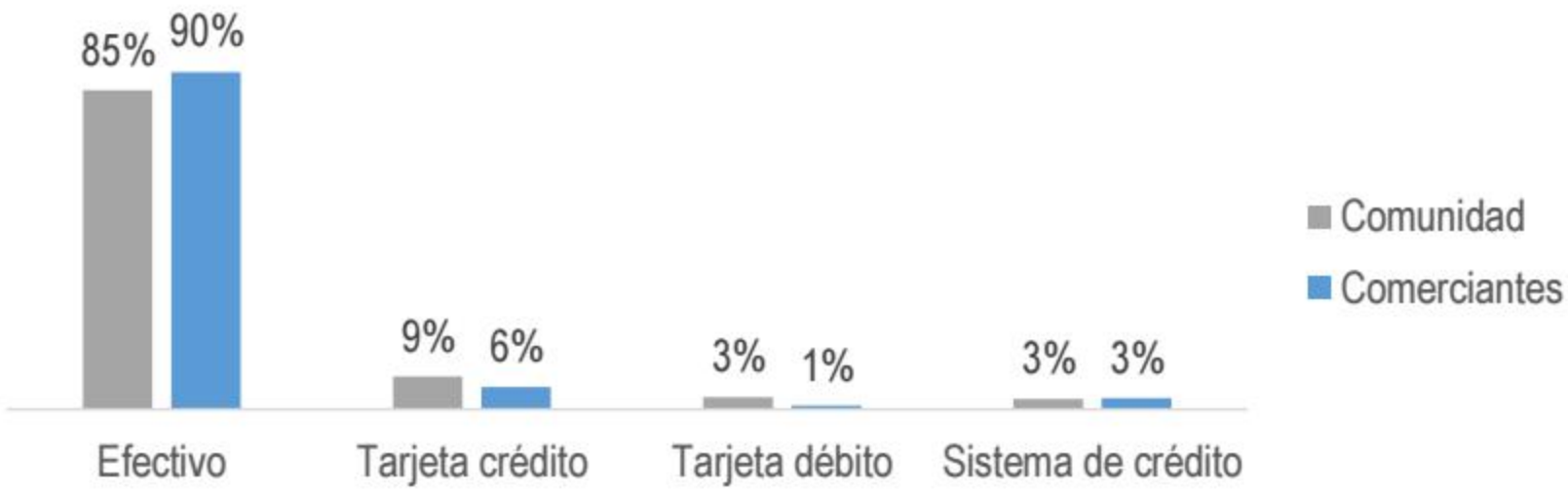
- **Rango promedio de compras**



Para esta ocasión el rango promedio de compras de los 39% encuestados en el Quindío estuvo entre $300.001 y $600.000 siendo el más representativo y con un incremento de 8 puntos respecto al informe del año anterior, así mismo el rango entre $600.001 y $1'000.000 paso de 20,9% a 24,96% ubicándose de segundo. Sin embargo, al preguntarles, si el gasto respecto a la temporada anterior fue superior, igual o inferior, un 38% contestó que superior, 38% considero que fue igual y un 24% indicó que fue inferior.

- **Gasto en compras respecto a la temporada anterior**

- **Medio de pago utilizado por consumidores según comunidad y comerciantes**

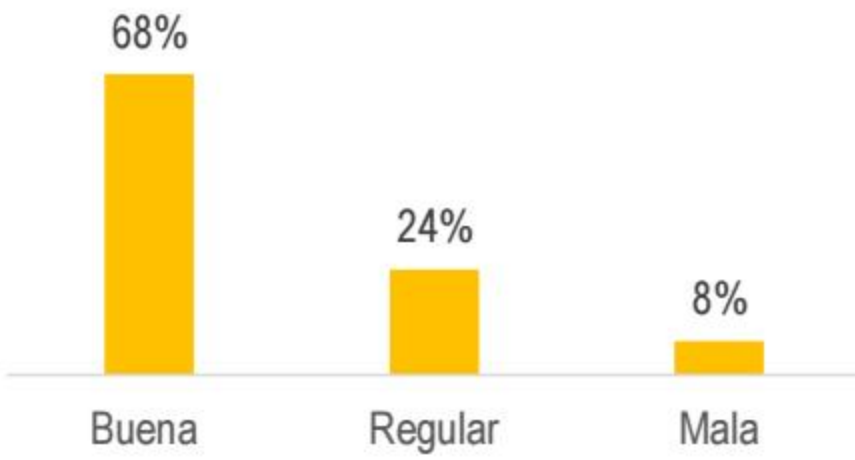


Respecto al medio de pago, la comunidad y los comerciantes tuvieron la misma percepción y comportamiento, un 85% del público en general manifestó comprar con dinero efectivo mientras que un 90% de los comerciantes afirmaron que sus clientes pagaban con este mismo medio, lo que corrobora la información que dieron por separados tanto comunidad como comerciantes.

- **Califique de 1 a 5 (donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno) los siguientes aspectos relacionados a los lugares donde realizó sus compras**

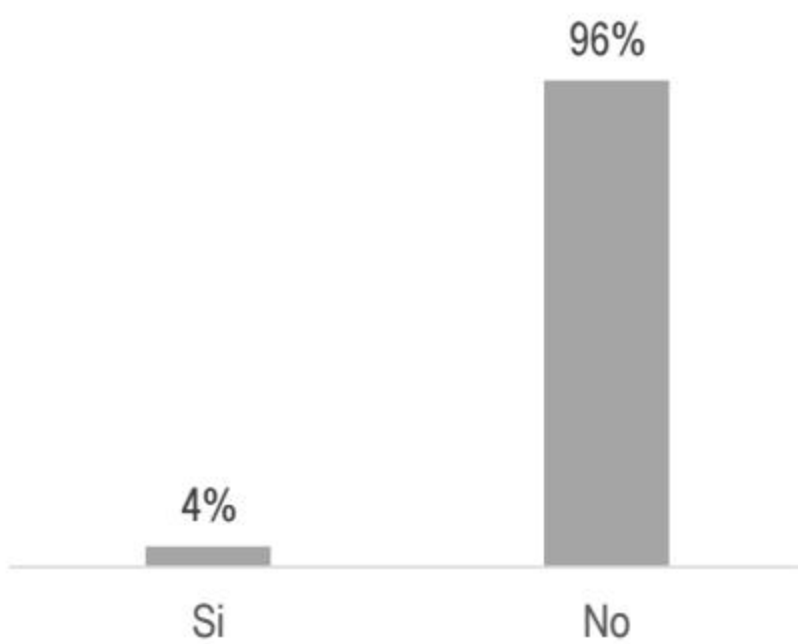
A la hora de realizar las compras, los consumidores evalúan diferentes aspectos que los motivan a efectuar o no sus gastos , tomando lo anterior en cuenta la comunidad calificó de 1 a 5 siendo 1 la puntuación más baja y 5 la más alta, aspectos relacionados a los lugares donde compró en la temporada diciembre – enero. El puntaje más alto lo obtuvo la buena presentación de los productos que paso de 4,3 a 4,5. Entre tanto, los precios coherentes fueron calificados con 4,4 y la amabilidad y eficiencia en la atención tuvieron 4,3 como resultado, siendo puntuaciones positivas para los establecimientos de comercio y servicios del departamento.

- **Percepción de seguridad en el municipio**



Muy similar a lo percibido por los comerciantes, para la comunidad la seguridad en su municipio fue buena en un 68%.

- **¿Fue víctima de algún acto delictivo durante la temporada?**



De las 1.335 personas encuestadas, 59 de ellas fueron víctimas de actos delictivos durante la temporada en el Quindío. El principal acto fue el hurto a personas con 76% de representación, seguido por el hurto a residencia y las lesiones personales, los municipios con la mayoría de casos fueron Armenia, Calarcá, La Tebaida y Montenegro.

COMENTARIOS FINALES

En términos generales la temporada fue buena tanto para el comercio, se evidenció un incremento en la percepción de los empresarios quienes respondieron que la temporada fue buena.

- Percepción temporada anterior 47%
- Percepción temporada 2018 – 2019 66%

Hay una tendencia similar donde se evidencia que la temporada de fin de año es la mejor para el comercio, iniciando desde el mes de noviembre donde los consumidores anticipan sus compras hasta diciembre, mes de las compras navideñas.

El 94,4% de los encuestados compró en el Quindío, de este porcentaje:

- El 70% en Armenia y el porcentaje restante en su propio municipio
- El centro sigue siendo el lugar preferido de compras (precio, variedad, calidad)
- En segundo lugar fue el de Centros comerciales (calidad)

El Quindiano calificó muy bien el comercio con un puntaje promedio de 4,5 en ítems (atención, precio, calidad).

El mayor porcentaje de pago fue el efectivo lo que demuestra que aún el quindiano no ha tenido transformación digital completa.

Respecto a la seguridad, la comunidad y el comercio percibieron una buena seguridad en los municipios donde residen y tienen sus establecimientos.

De acuerdo a la información recolectada, fueron 125 trabajadores venezolanos contratados en 93 establecimientos.