

Observatorio Comercio Digital

Informe de Comercio Express

Primer Trimestre 2023

Presentación General Programa “Comercio Express”

El Programa Comercio Express, es una iniciativa de la Secretaría de Comercio Interior y Servicios, dependiente del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología de la Provincia de Santa Fe.

El objetivo del Programa es agrupar la estrategia de intervención en materia Comercial de la provincia de manera innovadora, uniforme, integrada y articulada, mediante el cual, la definición de toda política pública se defina a partir de una clara identificación de las necesidades del comerciante y del consumidor santafesino, y se logre la confluencia entre el interés público y privado.

La dinámica del comercio en la actualidad ha cambiado, y los empresarios locales y el sector público no pueden ni deben quedar aislados de dichos cambios. Ante todo cambio hay una oportunidad. Una oportunidad en la cual los actores preponderantes de la sociedad podrían generar un salto tecnológico, invocando un pensamiento-acción de transformación que forje un quiebre en la historia de las pymes y emprendedores de esta región, fortaleciendo las capacidades de los diversos sectores, a fines de proyectar una economía más competitiva. Potenciando la formación de sus ciudadanos y fortaleciendo espacios que estimulen a los comercios con menos oportunidades, en el afán de pensar y preparar proyectos realizables, donde el epicentro sea su transformación digital.

La actual coyuntura, donde las ventas de productos con valor agregado por medio de los canales tradicionales de comercialización, tanto para el comercio interno como para el externo, no son las más favorables; el comercio electrónico se presenta como una necesidad para no quedar atrás y como una oportunidad para innovar, crecer y ser competitivos. La necesidad de acompañar con políticas públicas e incentivos a los sectores que más potencial tienen para brindar empleo y trabajo (fortaleciendo su competitividad), es insoslayable. Sobre todo, cuando entre otras cosas, manifiestan estar en desventaja en lo que fuera la apropiación del saber digital y la aplicación del canal de comercio electrónico en su modelo de negocio.

De esta manera se visualiza una oportunidad para aportar herramientas tecnológicas a los comercios, e institucionalizar nuevos dispositivos como políticas públicas provinciales, que nos

brinden información y datos sobre las necesidades de los comercios en cuanto a sus procesos propios de transformación digital. Así surge el Programa Comercio Express: como plataforma interactiva entre el sector público y el sector privado; como portal de gestión integrador de todas las políticas públicas comerciales activas en la provincia; y como medio de comunicación dinámico e innovador que plantee necesidades y defina propuestas de solución.

Para dar respuesta al ciudadano es necesario mantener un diálogo fluido que permita diagnosticar, evaluar y priorizar las necesidades que hacen al desempeño del sector comercial provincial. La información y el conocimiento son claves para entender lo que pasa y generar los mecanismos de atención y respuesta ante las demandas de la sociedad.

Por ello, en esta etapa, lanzamos en el marco del Programa de Comercio Express y acompañando las principales políticas comerciales provinciales vigentes como son “Billetera Santa Fe” y “Precios Santafesinos”; el “Observatorio Provincial de Comercio Digital” y el “Ciclo de Capacitaciones en Comercialización Digital”.

¿Qué es el Observatorio Provincial de Comercio Digital?

En el marco del Programa Comercio Express se constituye el Observatorio Provincial de Comercio Digital con el objetivo de contar con una herramienta actualizada que permita visualizar y sistematizar información de referencia sobre el desempeño del sector comercial. De esta realidad y a partir de los indicadores y variables analizadas, desde la Secretaría de Comercio Interior y Servicios se podrán tomar decisiones en tiempo y forma y diseñar e implementar políticas públicas acordes a las necesidades vigentes. Por ejemplo se podrán articular con acciones de formación en temáticas particulares, diseñar herramientas de gestión comercial, implementar mecanismos de incentivos y financiamiento con orientación claramente definida, y generar instancias de asistencia, acompañamiento y asesoría según necesidades puntuales.

Para ello, la información obtenida por distintas fuentes, pero principalmente por la dispuesta a través de la interacción con los comercios locales, es clave para dinamizar la herramienta. Con un Observatorio que refleje la realidad del sector comercial provincial, será más fácil el diseño de nuevas herramientas de política públicas para potenciar a los sectores del comercio que se encuentren aptos a transitar el camino de la transformación digital, con el fin de aumentarles la visibilidad de sus bienes y servicios al alcance de cualquier consumidor del mundo.

Análisis del Comercio

Metodología

La metodología utilizada para el relevamiento de información para el Observatorio de Comercio digital se nutre de una fuente principal de información:

- 1) Una encuesta anónima semiestructurada destinada a comercios

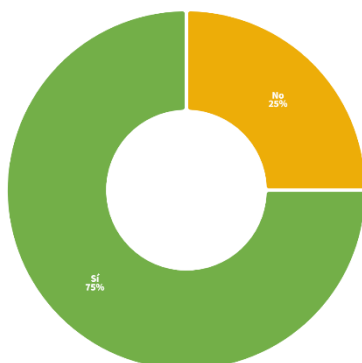
El análisis del Comercio se divide en:

- i. Análisis de Desempeño: Define las características sobre el comportamiento actual del comercio.
- ii. Análisis de Satisfacción: Define las fortalezas y amenazas en términos del funcionamiento actual del sistema de comercio digital.
- iii. Análisis de Expectativas: Define la percepción del comercio sobre el desempeño a futuro de la actividad.

Resultados Obtenidos

A) Análisis de Desempeño

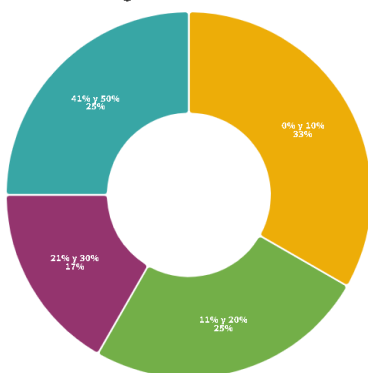
Proporción de locales que venden mediante canales de comercialización digital



Fuente: Encuesta Observatorio Comercio Express - Primer Trimestre 2023

A partir del relevamiento realizado, la mayor proporción de los casos consultados (75%) ha realizado operaciones de comercio digital en el primer trimestre del 2023.

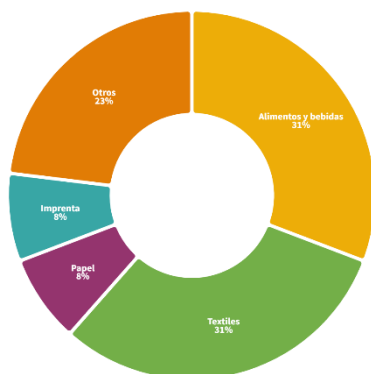
Variación anual de las ventas digitales



Fuente: Encuesta Observatorio Comercio Express 1° trimestre 2023

De la muestra que ha realizado ventas digitales en el último año, se ha vislumbrado una tendencia creciente favorable en relación a la evolución de las mismas. Para el 58% de los comercios las ventas virtuales crecieron un entre 0 y 20% y el 42% reportó un crecimiento del 50%

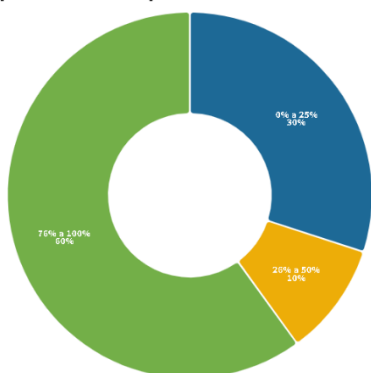
Comercios por rubro



Fuente: Encuesta Observatorio Comercio Express - Primer Trimestre 2023

Según el rubro de origen de las ventas se evidencia una proporción relevante en los siguientes rubros: los rubros más representativos son textil y alimentos y bebidas con 33,7% cada rubro.

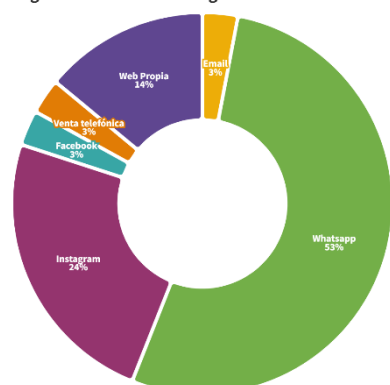
Porcentaje de productos ofrecidos por vías virtuales



Fuente: Encuesta Observatorio Comercio Express - primer trimestre 2023

En base a los datos relevados, el 60% de los locales ofrecen la totalidad de sus productos por canales virtuales, el 30% ofrece el 25% de sus productos por canales virtuales y únicamente el 10% ofrece la mitad de sus productos por canales virtuales.

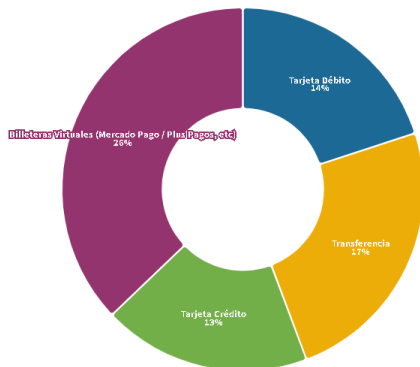
Herramientas de gestión del comercio digital



Fuente: Encuesta Observatorio Comercio Express - Primer Trimestre 2023

Las principales herramientas mediante las cuales se realizan las operaciones de comercio virtual y/o a distancia son: Whatsapp (53%) e Instagram (24%).

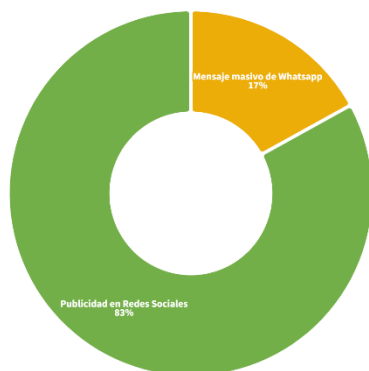
Medios de pago utilizados para el comercio virtual



Fuente: Observatorio Comercio Express - primer trimestre 2023

Los principales medios de pago utilizados para la operatoria virtual son: Billeteras electrónicas (31,56%) Operaciones bancarias (22,59%).

Herramientas digitales que utiliza para la promoción y difusión de sus productos

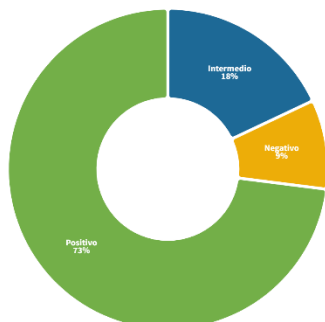


Fuente: Encuesta Observatorio Comercio Express - Primer Trimestre 2023

Para promocionar o difundir las actividades comerciales virtuales se utilizan los siguientes medios: Redes Sociales (83%) y por Whatsapp (17%).

B) Análisis de Satisfacción

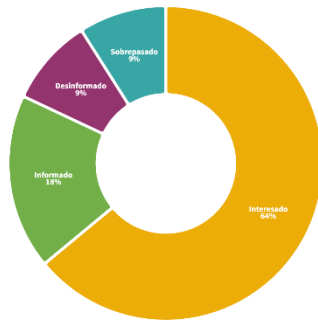
Satisfacción frente al uso de herramientas tecnológicas para la comercialización



Fuente: Encuesta Observatorio Comercio Express - Primer Trimestre 2023

Una vez utilizado los servicios de venta digital, la percepción del comercio define una satisfacción positiva para el 73% de los casos; mientras que una definición negativa lo mostraron solamente el 9 % de los casos.

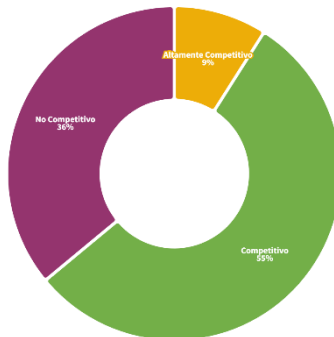
Estado de satisfacción en el comercio digital



Fuente: Encuesta Observatorio Comercio Express - Primer Trimestre 2023

Las principales sensaciones en las que el comercio se define en relación a las ventas digitales son: Interesado (64%) Informado (18%).

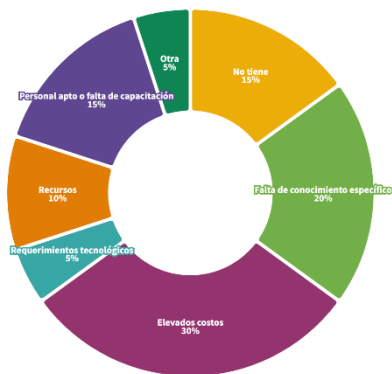
Satisfacción de competitividad en el comercio digital



Fuente: Encuesta Observatorio Comercio Express - Primer Trimestre 2023

Las principales sensaciones de los comerciantes encuestados fueron que el 55% de los comerciantes afirmaron que hay competencia dentro del comercio digital, el 9% únicamente demostró que el comercio digital era altamente competitivo y el 36% afirmó que el comercio digital no es competitivo.

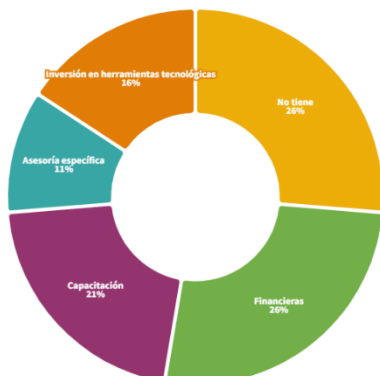
Limitaciones tecnológicas para el comercio digital



Fuente: Encuesta Observatorio Comercio Express - Primer Trimestre 2023

Las restricciones que considera el comerciante que son necesarias para poder incrementar su participación en comercio digital tienen que ver con: Costos (30%) Conocimiento (20%) personal apto o falta de capacitación (15%).

Necesidades para implementar el comercio digital



Fuente: Encuesta Observatorio Comercio Express - Primer Trimestre 2023

Según el comercio, los aspectos que necesitan mejorar para profundizar la penetración del comercio digital en la sociedad son: **Financieras (26%) Capacitación (21%) Tecnología (16%).**

Necesidades de capacitación para implementar el comercio digital

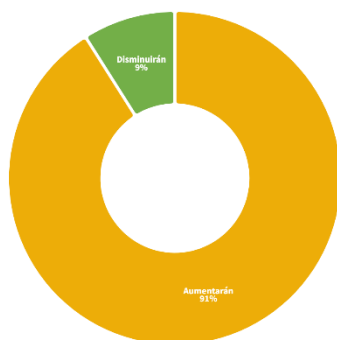


Fuente: Encuesta Observatorio Comercio Express - Primer Trimestre 2023

Según el comercio, los aspectos que necesitan mejorar en términos de capacitación para profundizar la penetración del comercio digital en la sociedad son principalmente: **Publicidad en buscadores (15%) Márketing digital (15%) Introducción al E-Commerce (15%).**

C) Análisis de Expectativas

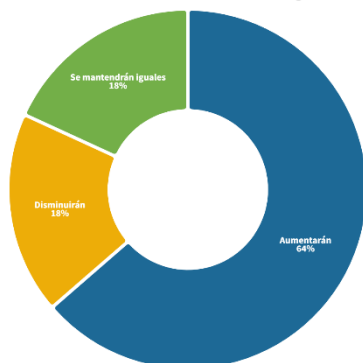
Expectativas de variación de las ventas a través de medios electrónicos de pago al finalizar 2023



Fuente: Encuesta Observatorio Comercio Express - Primer Trimestre 2023

En cuanto a las expectativas a futuro sobre el desempeño de medios electrónicos de pago, el **91%** espera que aumenten las operaciones virtuales en relación con las ventas totales, mientras que el **9%** piensa que disminuirán.

Expectativas de variación de las ventas de comercio digital al finalizar 2023



Fuente: Encuesta Observatorio Comercio Express - Primer Trimestre 2023

En cuanto a las expectativas a futuro sobre el desempeño de ventas a través del comercio digital al finalizar el 2023, el 64% espera que aumenten las operaciones virtuales en relación con las ventas totales, mientras que el 18% piensa que disminuirán.

Santa Fe
Provincia



Portal del Programa Comercio Express:
www.santafe.gob.ar/ms/comercioexpress/