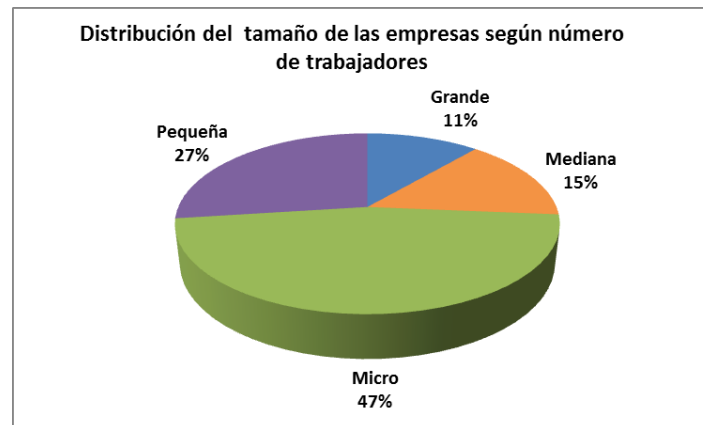


## Resultados Encuesta Empresa ante COVID-19

Ante la emergencia sanitaria que está viviendo el país, producto del COVID19. La Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile realizó una encuesta a lo largo de Chile para conocer el escenario que están viviendo las distintas empresas del Comercio, Servicios y Turismo.

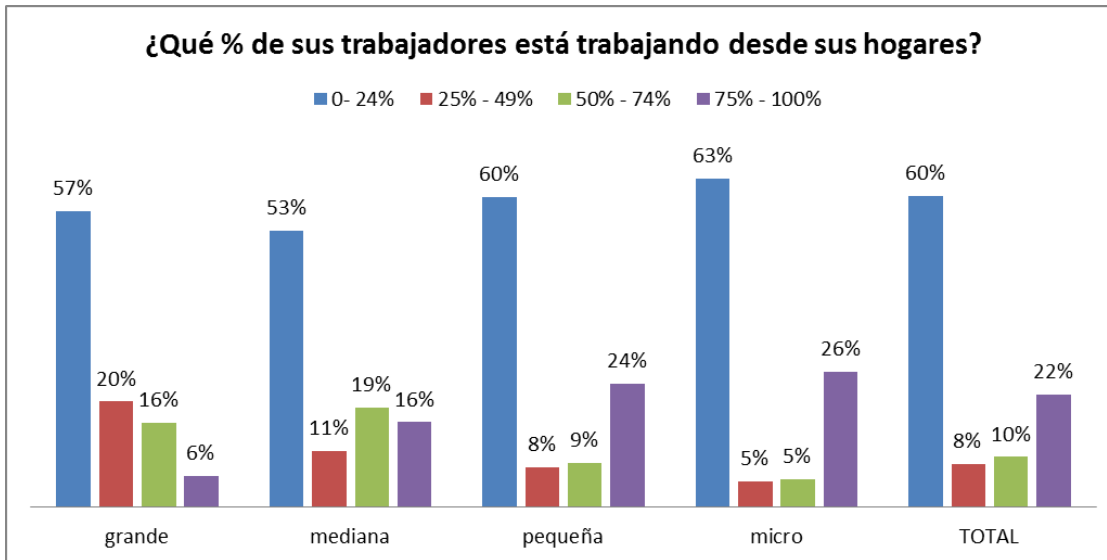
Contestaron 453 empresas distribuidas a lo largo del país las cuales representan 55.000 trabajadores, las empresas fueron calificadas según número de empleados, de esta manera un 47% de las empresas son microempresas (de menos de 10 empleados) un 27% pequeñas (entre 10 y 49 empleados), un 15% medianas (de 50 a 149) y un 11% grandes (más de 200 empleados).



Fuente: Departamento de Estudios CNC

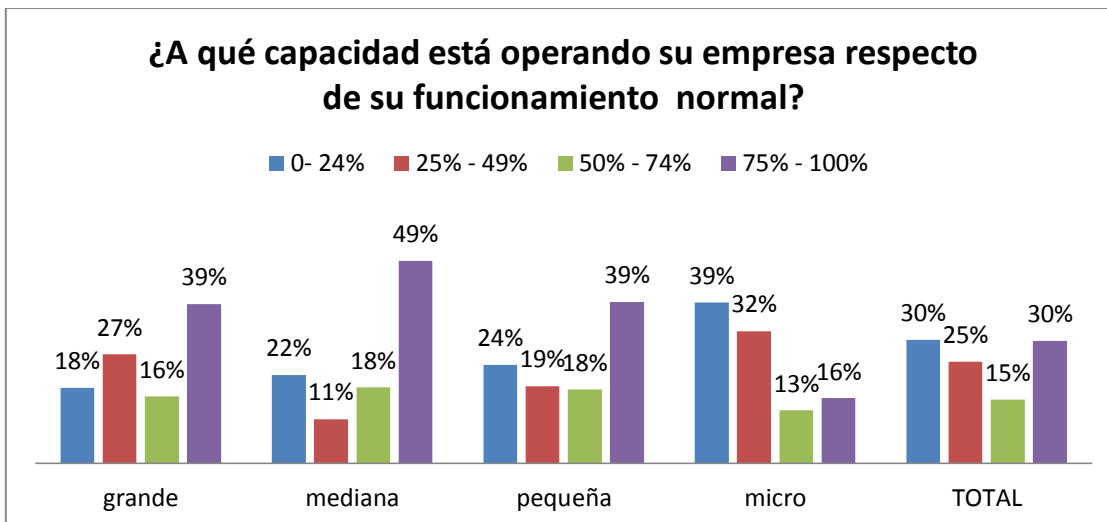
### Operación de las empresas en medio de la crisis sanitaria

Con respecto al personal un 63% de las empresas dice que hay personas trabajando desde su casa, sin embargo, el porcentaje de trabajadores que está trabajando desde sus hogares dentro de cada empresa no es alto, en general un 60% de las empresas dice que hay entre un 0% y un 25% de sus trabajadores están con modalidad de teletrabajo, y en el otro extremo un 22% dice que entre el 75% y el 100% de sus trabajadores está trabajando desde los hogares.



Fuente: Departamento de Estudios CNC

Al preguntar a qué capacidad se encuentran trabajando actualmente respecto a su funcionamiento normal, solo un 30% responde que entre un 75% - 100%, mientras que otro tercio está entre un 0% y un 25% de su capacidad, donde un 22% dice estar con cero operación. En este sentido se ve una diferencia entre las empresas más pequeñas y las más grandes, donde las grandes y las medianas se encuentran operando más cerca de su capacidad normal que las más pequeñas.

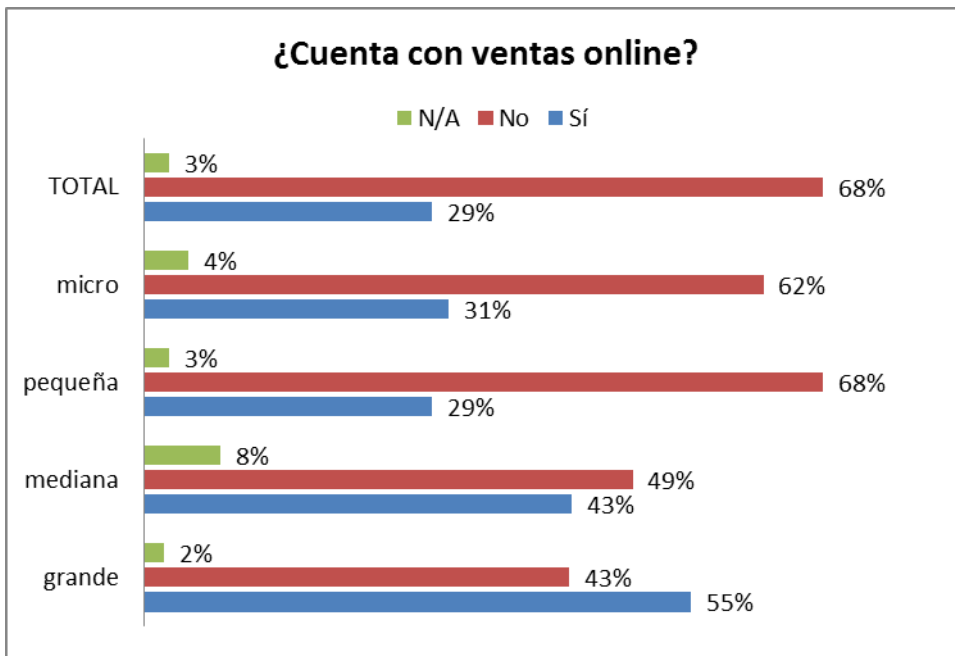


Fuente: Departamento de Estudios CNC

Respecto a las principales medidas adoptadas por las empresas un 41% está dando información a los colaboradores sobre la condición del resto del equipo (alertas), un 40% está entregando mascarillas, un 37% redujo la jornada, un 25% está usando turnos,

### E-Commerce

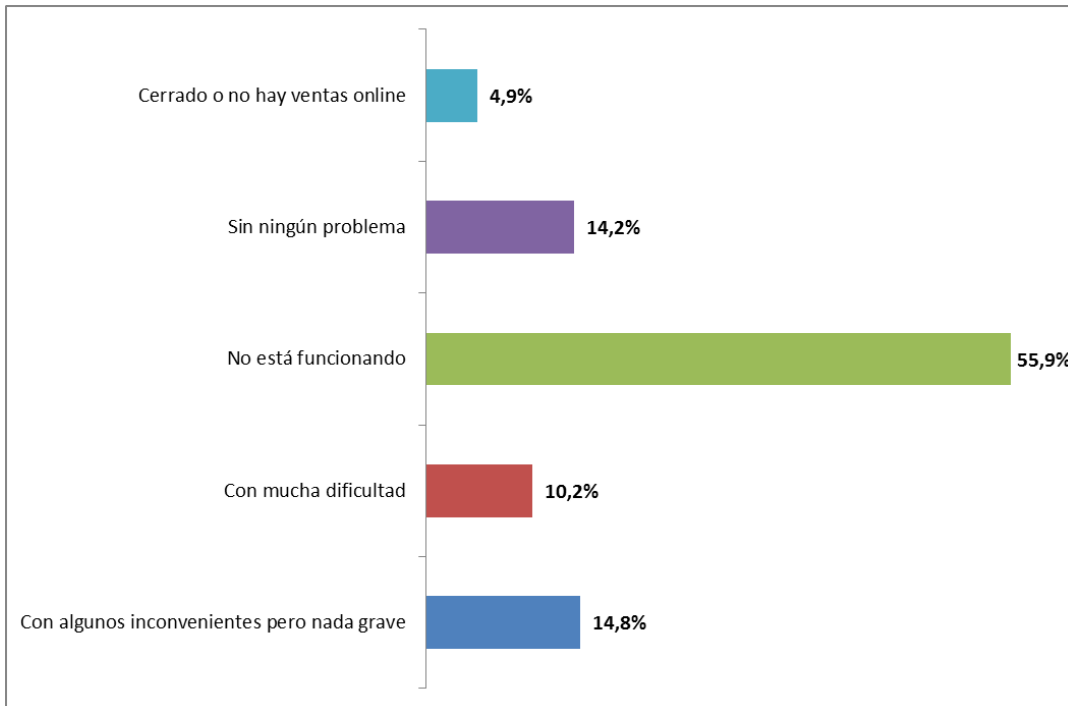
Dado el auge que ha tenido el comercio online en estos días quisimos saber la capacidad de las empresas en el uso de este servicio. De las 453 empresas que contestaron un 29% cuenta con ventas online, claramente las más grandes muestran mayores valores, donde un 55% ofrecen ventas online.



Fuente: Departamento de Estudios CNC

### Funcionamiento del e-commerce

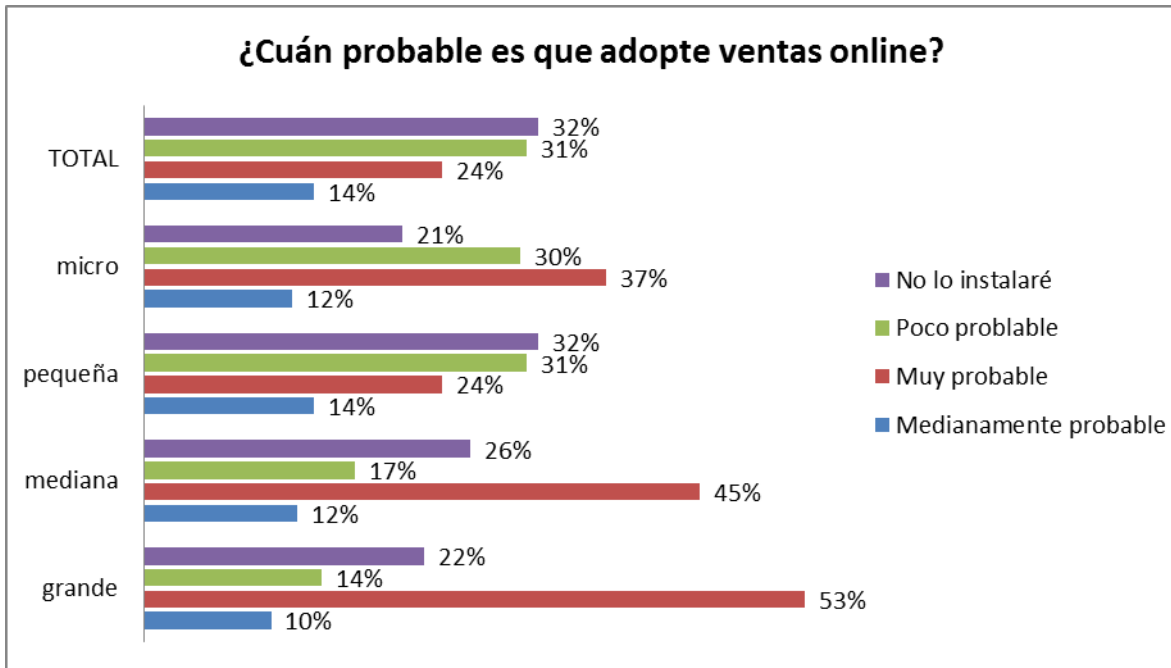
En cuanto al funcionamiento de su servicio de venta online, de aquellos que cuentan con el servicio, un 56% dice que no está funcionando, otro 10% dice que funciona con mucha dificultad, un 15% tiene algunos problemas pero nada grave y un 14% está funcionando perfectamente.



Fuente: Departamento de Estudios CNC

### **Posibilidades de comenzar a vender por internet**

Un 38% de las empresas que no cuentan con e-commerce dicen que probablemente lo instalen, y un 24% dice que es muy probable. Otro 31% lo ve poco probable y un 32% no lo instalará. Las empresas más grandes muestran un mayor interés en instalar comercio electrónico, donde un 63% lo ve probable, con un 53% que dice que es altamente probable. En cuanto a la modalidad un 27% cree que lo hará a través de plataformas propias y un 49% piensa hacerlo a través de plataformas externas/market places.



Fuente: Departamento de Estudios CNC

## Ventas

De las 453 empresas encuestadas un 85% espera que sus ventas caigan durante el primer semestre y un 46% cree que la baja será mayor a un 50%. Solo un 8% cree que este primer semestre será mejor que en igual periodo de 2019.

En cuanto al tamaño de empresa claramente las más pequeñas son las más afectadas y as que esperan caídas más grandes en sus ventas, donde sobre un 40% espera caídas en el semestre superiores al 50%.

**¿Cuánto estima la evolución de las ventas al primer semestre 2020, comparado con igual semestre 2019?**

	Grande	Mediana	Pequeña	Micro	Total general
Bajan entre 0% - 5%	0%	3%	2%	1%	<b>2%</b>
Bajan entre 10% - 15%	14%	3%	4%	2%	<b>4%</b>
Bajan entre 15% - 20%	4%	6%	9%	2%	<b>5%</b>
Bajan entre 20% - 25%	2%	6%	3%	2%	<b>3%</b>
Bajan entre 25% - 30%	6%	11%	5%	3%	<b>5%</b>
Bajan entre 30% - 40%	6%	8%	12%	8%	<b>9%</b>
Bajan entre 40% - 50%	8%	9%	7%	8%	<b>8%</b>
Bajan entre 5% - 10%	10%	5%	3%	1%	<b>3%</b>
Bajan más de un 50%	20%	29%	40%	59%	<b>45%</b>
Se mantienen	10%	14%	7%	3%	<b>6%</b>
Suben entre 0% - 5%	2%	2%	3%	0%	<b>1%</b>
Suben entre 5% - 10%	6%	2%	1%	2%	<b>2%</b>
Suban más de 10%	6%	0%	3%	5%	<b>4%</b>
otros	4%	3%	0%	1%	<b>2%</b>
	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

**Sobrevivencia**

Las empresas están enfrentando un difícil escenario y no es mucho el tiempo que aguantarían con ventas cero. Un 40% de las empresas que contestaron la encuesta dicen que pueden sobrevivir solo un mes sin ventas, otro 31% podría subsistir dos meses sin ventas y luego cerrar y un 16% duraría tres meses más sin ventas. Es decir, un 87% de los encuestados estarían fuera del sistema si se completaran tres meses cerrados.



Fuente: Departamento de Estudios CNC

Claramente el escenario es más difícil para las empresas más pequeñas y son las más grandes las que pueden aguantar más meses sin ventas, un 26% de las grandes aguantan más de cuatro meses sin ventas versus un promedio de 12% de micros y pequeñas que aguantarían más de cuatro meses sin ventas.

**En el peor escenario ¿Cuánto tiempo cree poder sobrevivir con ventas cero?**

	grande	mediana	pequeña	micro
un mes	16,3%	36,9%	29,9%	52,0%
dos meses	38,8%	29,2%	35,0%	28,2%
tres meses	18,4%	20,0%	17,1%	12,9%
cuatro meses	10,2%	7,7%	7,7%	1,0%
cinco meses	6,1%	3,1%	3,4%	3,5%
seis meses	8,2%	1,5%	3,4%	1,0%
más de seis meses	2,0%	1,5%	3,4%	1,5%

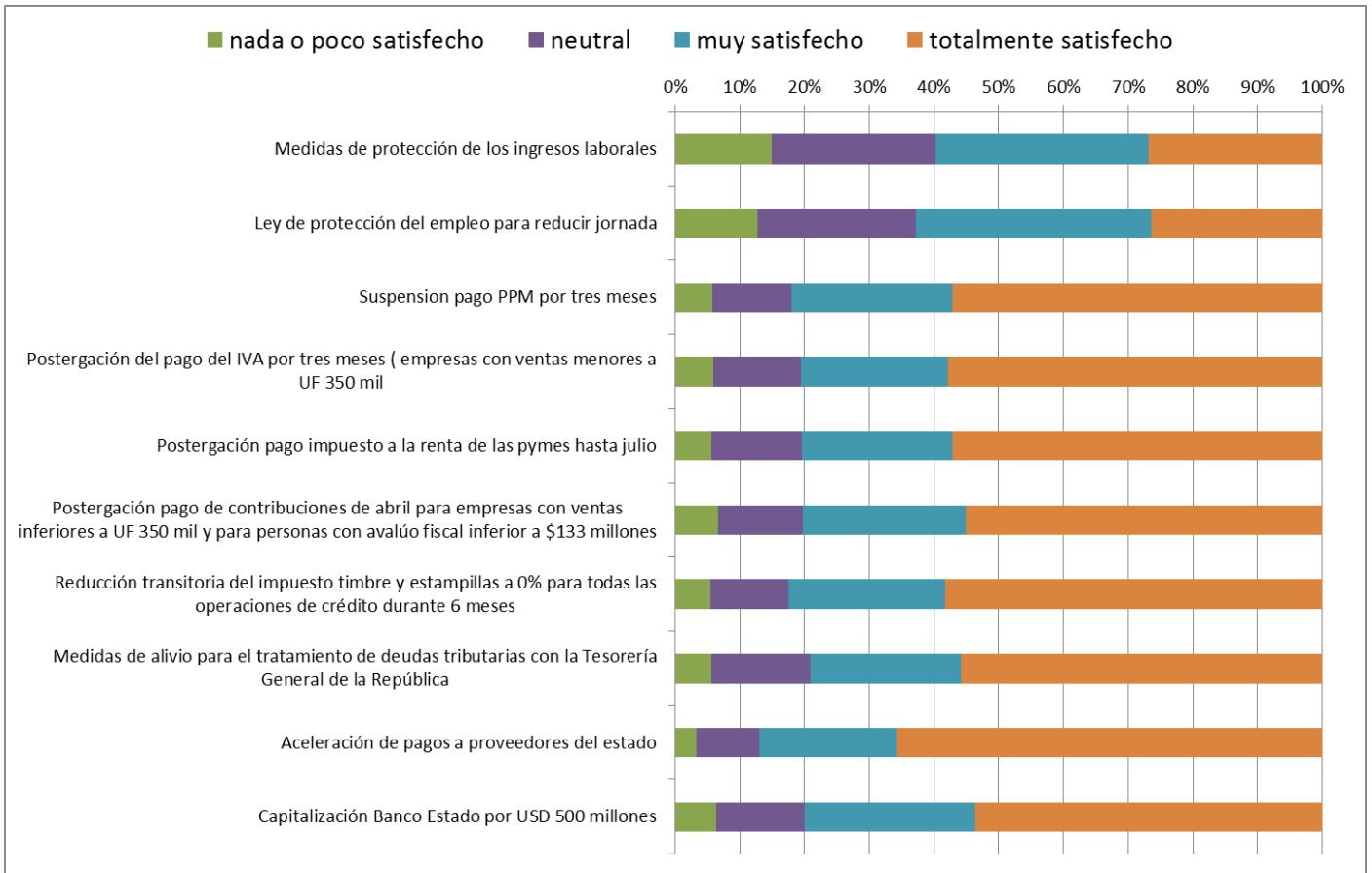
**En el peor escenario ¿Cuánto tiempo cree poder sobrevivir con ventas cero?**

	asesoría profesional	automotriz	comercio	otra actividad económica	servicios	turismo
un mes	25,0%	45,5%	40,6%	35,2%	33,3%	56,4%
dos meses	50,0%	45,5%	34,1%	27,5%	24,4%	28,2%
tres meses	3,6%	0,0%	18,1%	16,5%	24,4%	10,3%
cuatro meses	10,7%	0,0%	0,0%	5,5%	2,6%	0,0%
cinco meses	7,1%	0,0%	0,7%	3,3%	2,6%	1,3%
seis meses	3,6%	0,0%	3,6%	5,5%	3,8%	2,6%
más de seis meses	0,0%	9,1%	2,9%	6,6%	9,0%	1,3%

**Evaluaciones medidas del gobierno**

En general las medidas del gobierno fueron bien evaluados por las 453 empresa que contestaron, se ve una mayor satisfacción en las medidas tributarias que en las laborales.





Fuente: Departamento de Estudios CNC

## Principales Reflexiones

La encuesta da cuenta de la difícil situación que están atravesando las empresas del comercio, servicios y turismo, donde un 87% dice no sobrevivir más de tres meses sin ventas y dentro de estos un 40% solo es capaz de sobrevivir un mes.

Prácticamente ninguna empresa se encuentra trabajando al 100% de su funcionamiento, solo un 3% de las encuestadas dice estar haciéndolo, mientras que un más de la mitad se encuentra operando bajo el 50% de su capacidad. A su vez, un 85% espera que sus ventas caigan durante el primer semestre, donde un 46% cree que la baja será mayor a un 50%, siendo las empresas de menor tamaño las más afectadas.

Pese a que un alto porcentaje de empresas dice que hay personas trabajando desde su casa, el porcentaje de colaboradores que está trabajando desde sus hogares dentro de cada empresa no es alto, aún hay muchas empresas del sector con un alto porcentaje de sus trabajadores que están en el negocio de manera presencial. Esto da cuenta de la realidad del sector donde hay labores como la venta a clientes o servicios, que no se pueden hacer de manera remota.

El e-commerce ha pasado a ser un canal importante durante esta crisis para varios actores del sector, aunque no libre de problemas en su funcionamiento durante este período. Se observa también que hay una gran cantidad de empresas que hoy no tienen e-commerce pero que están pensando en implementarlo pronto, ya que ven en esto una oportunidad para su negocio.

Las medidas del gobierno son bien evaluadas por las empresas, aunque se solicita más claridad en los procedimientos y lo que más se reclama es ayuda financiera por parte de las entidades bancarias.

Como CNC estamos sumamente preocupados por la situación que vive el comercio, los servicios y el turismo, ya que no tenemos certeza de cuándo se podrá volver a un funcionamiento normal. Si esta crisis se prolonga, podría llevar a la quiebra a muchos comerciantes. Debemos tener en cuenta que nuestro sector ya venía arrastrando una crisis previa, un año 2019 con una drástica caída en las ventas, sumado al estallido social que nos afectó muy fuertemente y ahora esta emergencia sanitaria nos pone ante un difícil escenario para la sobrevivencia del comercio, los servicios y el turismo.

Es por ello que como CNC solicitamos un plan de salvataje especial para nuestro sector ante esta compleja situación, ya que somos los mayores empleadores del país – con más de un millón y medio de trabajadores – por lo que el aumento del desempleo en nuestro sector puede tener un costo social muy grande.