

# Índice de Confianza del Comercio Minorista, Hoteles y Restaurantes (ICCHR)” PRIMER SEMESTRE 2021

Elaborado por al Gerencia de Estudios de la Cámara Nacional de  
Comercio, Servicios y Turismo de Chile

## Índice General de Confianza CNC del Comercio, Hoteles y Restaurantes

El Índice General de Confianza de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (en su cuarta edición) tiene por objetivo medir el nivel confianza de los sectores Comercio Minorista, Hoteles y Restaurantes, basándose en cuatro variables y su estado inicial al comenzar el semestre y perspectivas futuras: **ventas, empleo (contrataciones), inversión y economía país.**

Para evaluar los resultados por tipo de actores dentro del Comercio, Hoteles y Restaurantes, estos fueron agrupados en cuatro subsectores:

- Tiendas por Departamento y Supermercados.
- Compra y Venta de Automóviles.
- Otros Comercios Minoristas.
- Restaurantes y Hoteles.

El Índice de Confianza del Comercio Minorista, Hoteles y Restaurantes (ICCHR) es un indicador que se calculó aplicando, al inicio del primer semestre de 2021, un cuestionario a 517 empresas de los sectores seleccionados en el Gran Santiago.

### ÍNDICE GENERAL

El Índice General de Confianza del Comercio Minorista, Hoteles y Restaurantes del 1er semestre de 2021 alcanzó -5,6 pts. (escala de confianza de -100 a 100 pts. donde 0 implica nivel neutro). El resultado final está influido por una difícil situación con la que terminó el sector el 2020 pero donde el futuro se ve más optimista. El indicador mejora respecto a lo reportado a comienzos del año pasado donde producto de la crisis social junto con el comienzo del virus en China y Europa, y su eventual llegada a Chile, hacía que tanto la situación de ese minuto como las perspectivas futuras estuvieran muy pesimistas<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> El indicador no se pudo llevar a cabo a principios del segundo semestre 2020 producto de la pandemia y las cuarentenas, además de la imposibilidad de contactar a actores de estos sectores ya que una gran mayoría se encontraba cerrado. A su vez se afinó la metodología en la última medición aplicando la encuesta a los sectores administrativos de las empresas.

**Tabla N°1: Índice de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes**

	2021	2020	2019		2018
	1er Semestre	1er Semestre	2do Semestre	1er Semestre	2do Semestre
Índice General	-5,6	-24,1	-1,0	3,78	11,38
Índice Inicial	-23,3	-32,3	-21,33	-9,85	-9,1
Índice Futuro	12,0	-16,0	19,9	17,42	31,87

Fuente: Departamento de Estudios CNC

El Índice General de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes, desagregado por los distintos subsectores evidencia un leve optimismo en las Tiendas por Departamentos y Supermercados, mientras que el resto de los actores del sector se encuentran levemente pesimistas. Por tamaño de empresa el indicador da cuenta de distintos escenarios, donde las microempresas, con -9,7 pts., se encuentran bajo el nivel neutral de los 0 puntos mientras que a mayor tamaño hay mayor optimismo.

**Tabla N°2: Índice de Confianza según subsectores**

	Subsectores				
	Total	Tiendas por Departamento y Supermercados	Compra y venta de automóviles	Otro negocio al por menor	Hoteles y Restaurantes
Índice Inicial Confianza	-23,3	-15,3	-19,5	-21,3	-29,9
Índice Futuro Confianza	12,0	21,6	-1,4	8,3	19,9
<b>Índice General de Confianza</b>	-5,6	3,2	-10,5	-6,5	-5,0

Fuente: Departamento de Estudios CNC

**Tabla N°3: Índice de Confianza según tamaño de empresa**

	Tamaño de empresa			
	Micro	Pequeña	Mediana	Grande
Índice Inicial Confianza	-27,5	-12,2	0,6	8,0
Índice Futuro Confianza	8,1	16,3	16,1	21,2
<b>Índice General de Confianza</b>	-9,7	2,0	8,3	14,6

Fuente: Departamento de Estudios CNC

## ÍNDICE INICIAL

El **Índice Inicial de Confianza del Comercio Minorista, Hoteles y Restaurantes** mide el escenario con que comienza el 2021, tras el cierre del segundo semestre de 2020 en función de: ventas, evolución en planilla del personal estable y evolución de las inversiones (sin considerar expectativas).

De esta manera el Índice Inicial de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes alcanzó -23,3 pts., dando cuenta del difícil escenario con que el sector terminó el 2020. Al separar por subsector llama la atención que todos terminaron el segundo semestre de 2020 en un escenario pesimista, siendo más marcado en los Hoteles y Restaurante junto con Otros negocios minoristas.

Por tamaño de empresa la diferencia es aún mayor, donde las microempresas muestran estar mucho más golpeadas que las grandes, a mayor tamaño de empresa la situación va mejorando e incluso las medianas y grandes sobrepasan el nivel neutro mostrándose levemente optimistas. Esto da cuenta que la pandemia golpeó de distinta manera a las empresas del sector según su tamaño que la recuperación que vivió el sector durante la segunda mitad del año fue bastante desigual según subsector y tamaño de empresa.

## ÍNDICE FUTURO

El **Índice Futuro de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes**, se construye en función a preguntas relacionadas con las expectativas del sector de acuerdo con las ventas, planilla del personal, inversiones y evolución de la economía para el primer semestre del año 2021.

Al respecto, se observa que el Índice Futuro de Confianza del Comercio Minorista, Hoteles y Restaurantes alcanza a 12 pts. valor que indica un leve optimismo, dando cuenta que las expectativas para este primer semestre son mejores, dado el fuerte golpe del año pasado, suponiendo que ya pasó lo peor y donde las velocidades que ha tenido el proceso de inoculación hacen esperar que más temprano que tarde se pueda normalizar en parte la actividad.

Dentro de los subsectores el optimismo futuro es mayor en las Tiendas por Departamento y Supermercados, junto con Hoteles y Restaurantes, estos últimos fueron precisamente los más golpeados con las restricciones sanitarias por lo que ante tan mal 2020 esperan un mejor 2021. Al analizar por tamaño de empresa todos están optimistas de que este primer semestre será mejor, y a mayor tamaño mayor el optimismo.

## ÍNDICE SEGÚN VARIABLE

Tabla N°4: Índice de Confianza según variable y subsector

	Total	Tipo de empresa			
		Tiendas por Departamento y Supermercados	Compra y venta de automóviles	Otro negocio al por menor	Hoteles y Restaurantes
Ventas	-13,3	-8,1	-19,4	-11,2	-19,5
Personal	-10,2	9,2	-22,5	-10,8	-12,6
Inversión	1,6	13,3	-4,1	-0,6	5,0
Proyección Económica	12,3	4,5	27,7	4,3	33,6

Fuente: Departamento de Estudios CNC

Tabla N°5: Índice de Confianza según variable y tamaño de empresa

	Tamaño de empresa			
	Micro	Pequeña	Mediana	Grande
Ventas	-18,5	0,9	6,6	22,4
Personal	-11,7	-8,7	-1,8	-0,9
Inversión	-2,8	8,4	15,2	10,6
Proyección Económica	6,7	14,0	19,9	30,1

Fuente: Departamento de Estudios CNC

El Índice General de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes, desagregado por las variables analizadas, muestra que las ventas son las más golpeadas, esto tiene sentido dada la fuerte caída en la segunda mitad del 2020 respecto a igual semestre de 2019, un 68% mencionó que estas bajaron. Por su parte, un 40% de los encuestados espera que sus resultados se mantengan este primer semestre comparado con el segundo de 2020 y otra 30% espera que mejoren.

Con respecto al personal se refleja también pesimismo entre los actores. Un 39% redujo su planilla de empleados y un 49% la mantuvo durante la segunda mitad de 2020 comparado con la primera. Para este primer semestre un 15,5% de los encuestados dice que se subirá su planilla mientras que un 70,6% espera que no varíe. De esta manera el pesimismo persiste en relación con esta variable, a excepción de las Tiendas por Departamentos y Supermercados que reflejan cierto optimismo.

La inversión también se vio contraída, un 30% contrajo su inversión en el segundo semestre de 2020 y no se espera grandes recuperaciones. Un 50% dice que estas no variarán durante este semestre mientras que un 24,7% dice que subirán al comparar con la segunda mitad de 2020.

En cuanto a la economía del país los actores están levemente optimistas donde un 36,4% espera que las cosas mejoren y un 24% cree que empeorarán.

## **Principales Conclusiones:**

El Índice General de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes en la Región Metropolitana da cuenta del escenario negativo que vive el sector, pero presenta una novedad respecto del mal escenario con que terminaron el 2020: hoy, las empresas tienen expectativas más optimistas, dado que hay consenso que lo peor ya quedó atrás. A su vez hay mucha esperanza en el proceso de vacunación que ha avanzado de manera rápida y se espera regresar a cierta normalidad a fines del primer semestre donde un gran porcentaje de la población debiera ya estar vacunado.

Los resultados dan cuenta de diferencias según subsectores, donde los más golpeados por la pandemia marcan mayores niveles de pesimismo como el Sector Automotriz, Otros Comercios Minoritas, Hoteles y Restaurantes, mientras que las Tiendas por Departamento y Supermercados están levemente optimistas dado los mejores resultados obtenidos a fines de 2020. También se ven diferencias según tamaño de empresa, donde entre más pequeña mayor es el pesimismo y mayor fue también para ellas el golpe sufrido por la pandemia. El indicador está también en línea con lo registrado por estos subsectores en la segunda mitad del año pasado, donde el retail, y específicamente las Tiendas por Departamento y Supermercados evidenciaron una fuerte recuperación impulsado por el retiro del 10% que aceleró fuertemente las ventas, sobre todo la de bienes durables como electrónica y electrodomésticos. Pero esta recuperación del sector ha sido desigual, las tiendas de menor tamaño, muchas de ellas sin el apoyo de plataformas digitales, continuaron muy resentidas. Lo mismo sucede con los Restaurantes y Hoteles que sufrieron grandes pérdidas durante todo el año pasado dada las restricciones sanitarias que no les permitían operar.

Con respecto a las variables estudiadas aún se ve cierto pesimismo en la recuperación de las ventas el cual está fuertemente influido por las microempresas que aún no logran ver la luz, en cambio las de medianas y grandes se muestran levemente optimistas. En cuanto a contrataciones hay también cierto pesimismo y no se esperan mayores contrataciones durante este semestre.

Donde hay mayor optimismo es por el lado de las inversiones, sobre todo de Tiendas por Departamento y Supermercados, y el desarrollo futuro de la economía, donde micro, pequeñas y medianas se muestran levemente optimistas y las más grandes se muestran medianamente optimistas.

Los desafíos hacia adelante son aún muchos, si bien las perspectivas económicas para el país han mejorado, aún estamos sujetos a altos niveles de incertidumbre tanto sanitaria como política, y si bien el proceso de vacunación ayuda en mejorar las expectativas, hoy estamos frente a altísimos niveles de contagio que han llevado a retroceder de fase en la mayoría de las comunas del país lo que impactará nuevamente a gran parte de las empresas evaluadas en este indicador viéndose afectado el optimismo futuro que se evidencia. Se necesitarán entonces más medidas para ir en ayuda de las empresas más afectadas y familias más vulnerables.

## Metodología

### Forma para calcular el Índice de Confianza del Comercio (ICCHR).

El Índice de Confianza del Comercio, Restaurantes y Hoteles – desarrollado por la Cámara Nacional de Comercio y donde el trabajo de campo fue realizado por Ekhos - es un indicador compuesto, que se construye combinando las respuestas de ocho preguntas que miden la percepción de los comerciantes sobre:

P1= Evolución de ventas del 2do semestre 2020 vs el 2do semestre del 2019.

P2= Evolución de ventas del 2do semestre 2020 vs el 1er semestre del 2020.

P3= Evolución de ventas durante el primer semestre de 2021 respecto al período anterior.

P4= Evolución de planilla del personal estable del 2do semestre 2020 vs el 1er semestre del 2020.

P5= Evolución de la planilla del personal durante el primer semestre de 2021 respecto al período anterior.

P6= Evolución de inversiones del 2do semestre 2020 vs el 1er semestre del 2020.

P7= Evolución de inversiones durante el primer semestre de 2021 respecto al período anterior.

P8= Evolución de la economía chilena durante el primer semestre de 2021 respecto al período anterior.

Para el cálculo de este índice se consideran los porcentajes de respuestas positivas y negativas de cada pregunta:

P = % de respuesta del tipo SUBIERON.

N = % de respuesta del tipo BAJARON

Luego se define el *Balance* de cada pregunta como:

$$B = 100(P - N) \quad \rightarrow \text{(Los balances pueden tener valores entre -100 y 100)}$$

Esto es; al % de respuestas positivas, se resta el % de respuestas negativas.

Tras lo anterior, se procede a la construcción del ICCHR - que se obtiene como promedio de los *Balances* de cada una de las 8 preguntas, definido de la siguiente forma:

$$ICC = \frac{B1+B2+B3+B4+B5+B6+B7+B8}{8}$$

Para el cálculo del subíndice por variable, se procedió de igual manera seleccionando en cada caso las distintas variables correspondientes.

Para el cálculo del índice por sector se procedió agrupando las respuestas por sector para así, dada la formula explicada, calcular un índice para cada uno.

Para el cálculo del **Índice Inicial** se seleccionaron las siguientes variables:

P1= Evolución de ventas del 2do semestre 2020 vs el 2do semestre del 2019.

P2= Evolución de ventas del 2do semestre 2020 vs el 1er semestre del 2020

P4= Evolución de planilla del personal estable del 2do semestre 2020 vs el 1er semestre del 2020.

P6= Evolución de inversiones del 2do semestre 2020 vs el 1er semestre del 2020.

Para el cálculo del **Índice Futuro**, se seleccionaron las siguientes variables:

P3= Evolución de ventas durante el primer semestre de 2021 respecto al período anterior.

P5= Evolución de la planilla del personal durante el primer semestre de 2021 respecto al período anterior.

P7= Evolución de inversiones durante el primer semestre de 2021 respecto al período anterior.

P8= Evolución de la economía chilena durante el primer semestre de 2021 respecto al período anterior

### Rangos

Entre -100 y -75	Muy Pesimista
Entre -74 y -50	Pesimista
Entre -49 y -25	Medianamente Pesimista
Entre -24 y -1	Levemente Pesimista
0	
Entre 1 y 25	Levemente Optimista
Entre 26 y 50	Medianamente Optimista
Entre 51 y 75	Optimista
Entre 76 y 100	Muy Optimista

### Ficha técnica

Target	Comerciantes -hombres y mujeres- dueños, administradores o encargados de locales del comercio, localizados en el Gran Santiago.
Técnica	Encuesta telefónica con la aplicación de un cuestionario standard con ocho preguntas cerradas.
Muestra	En total se realizaron 517 entrevistas, segmentadas por rubro o sector.
Trabajo de campo	Realizado por Ekhos entre enero y febrero de 2021.