

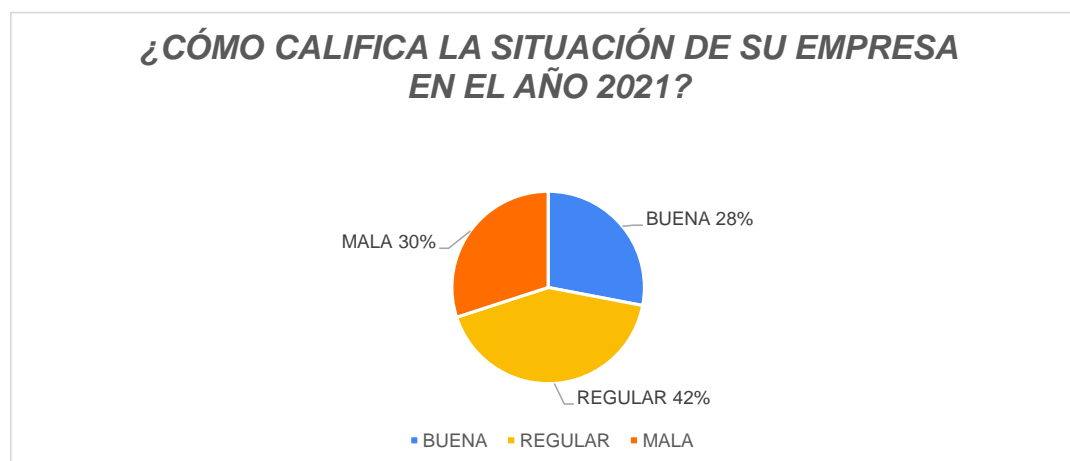
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DEL COMERCIO EN CALI AÑO 2020 Y EXPECTATIVAS 2021

El 2020, fue un año de retos y aprendizajes para el mundo entero, coincidiendo en un aprendizaje que es el de reinventarse y generar nuevas estrategias de crecimiento, desarrollo y sostenimiento de las empresas.

Los indicadores económicos de Cali reflejan igualmente la situación de la economía nacional. El índice de empleo en Colombia en diciembre de 2020 fue del 15,9%, perdiéndose en total 1.352.000 empleos en el 2020 y en donde Cali fue una de las ciudades más afectadas, con una tasa de desempleo de 18,6% en el último trimestre del año. Los constantes cierres en nuestra ciudad desaceleraron el proceso de reactivación económica que se venía dando hasta el mes de noviembre, apalancados por los días sin IVA y el Black Friday que le dieron un impulso a las ventas durante esos meses.

La inflación de 1,61% la más baja de la historia que informa el DANE, evidencia el impacto que provocó la pandemia en el consumo doméstico. La ciudad de Cali tuvo un porcentaje del 1,85%.

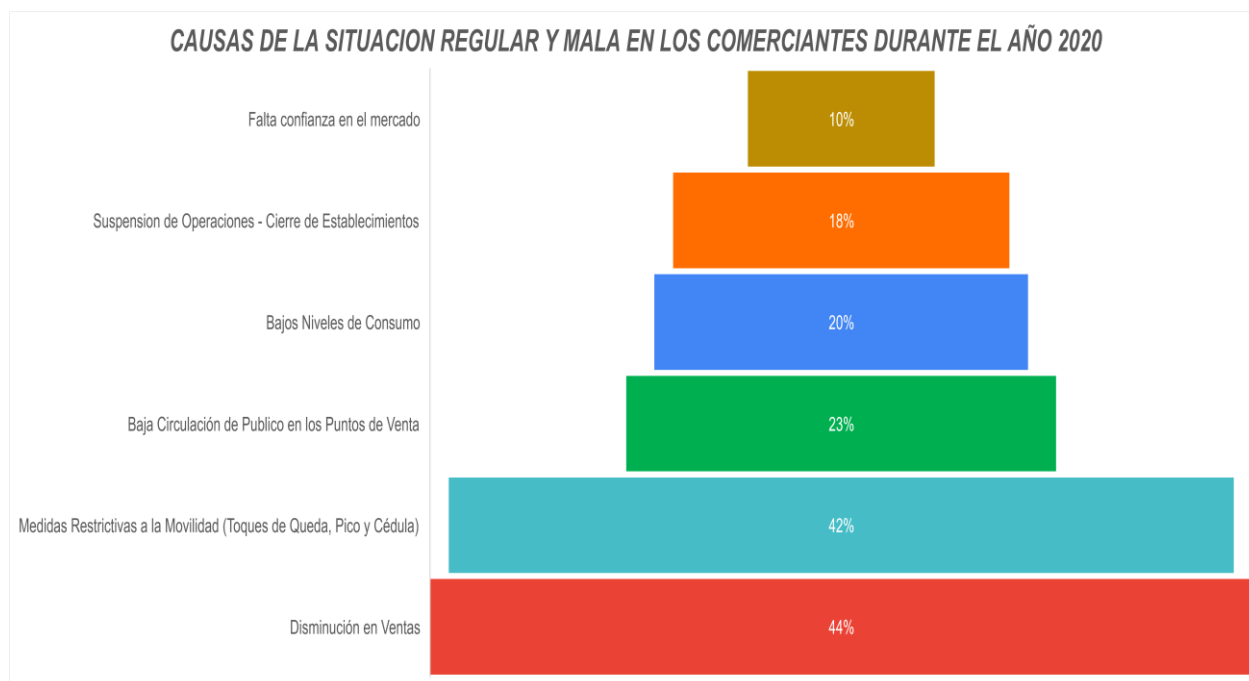
Según la encuesta realizada por FENALCO Valle del Cauca, el **42%** de los comerciantes caleños encuestados, afirmaron que la situación de su empresa durante el 2020 fue regular y el **30%** de los encuestados manifestó que fue mala, es decir, para más del **70%** de los encuestados la situación estuvo entre regular y mala, debido a la situación de la pandemia del COVID-19 que afectaron el desarrollo normal de sus negocios e inversiones.



Fuente: Encuesta elaborada por FENALCO Valle del Cauca

Las principales causas del comportamiento regular y negativo en las empresas en el 2020 fueron las siguientes:

- Cierres y suspensión de sus actividades, por cuarentenas, toques de queda y medidas de pico y cédula.
- Disminución de ventas y tráfico de clientes en los establecimientos comerciales.
- Bajo consumo.
- Falta de confianza en el mercado.
- Suspensión y cierre de operaciones.
- Reestructuración.

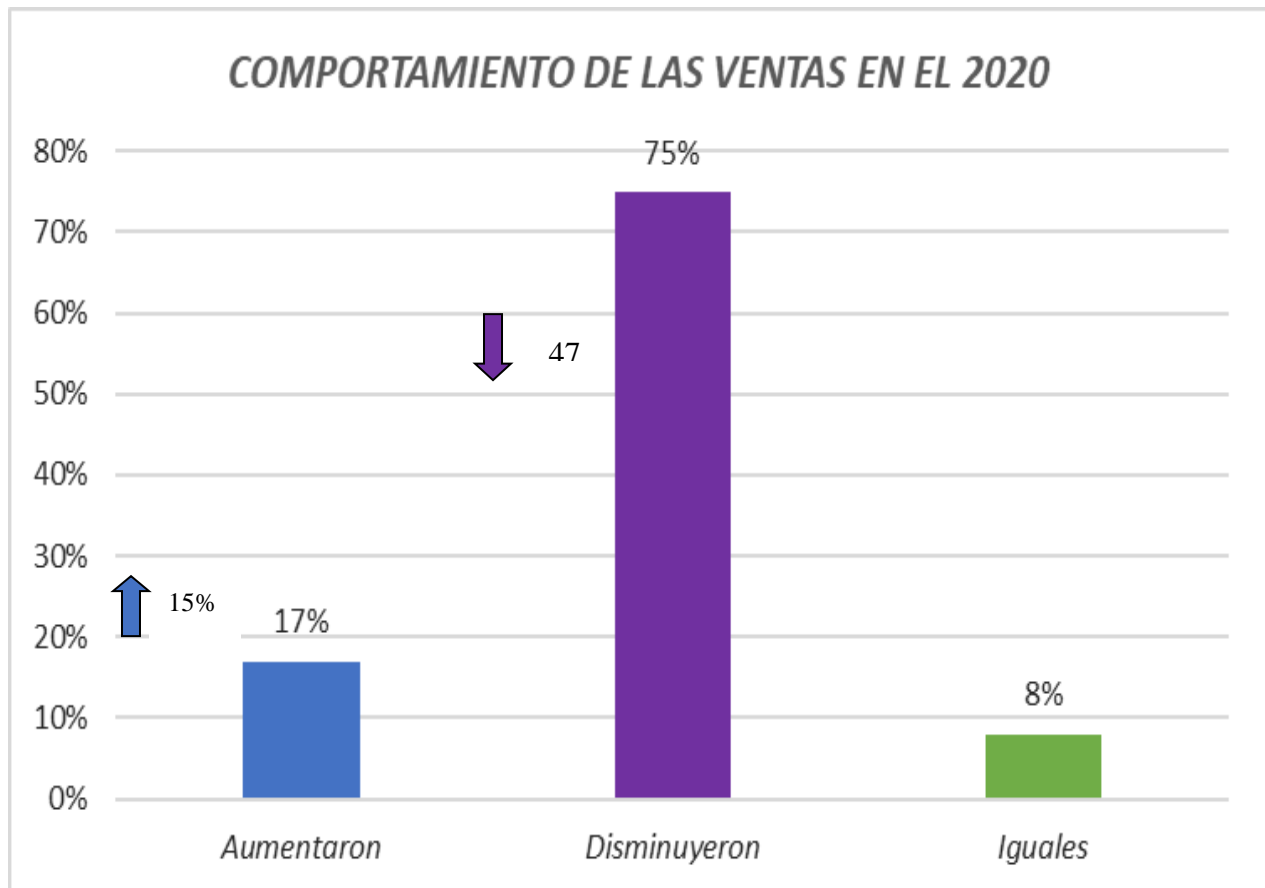


Fuente: Encuesta elaborada por FENALCO Valle del Cauca

Para un **28%** de los empresarios encuestados, su situación en el 2020, a pesar de las circunstancias y la pandemia, fue buena, principalmente porque ajustaron sus planes de negocio, realizaron reestructuración y reorganizaciones empresariales, optimizaron recursos, exploraron nuevos mercados, mejoraron la gestión de cartera, incursionaron en lo digital como herramienta comercial y de contacto con el cliente.

COMPORTAMIENTO DE VENTAS EN EL 2020

En relación con el comportamiento de las ventas en el 2020, como era de esperarse, para el **75%** de los empresarios encuestados las ventas disminuyeron, en un **47%** en promedio, para el **17%** aumentaron en un **15%** y el **8%** de los encuestados, manifestó que permanecieron iguales.



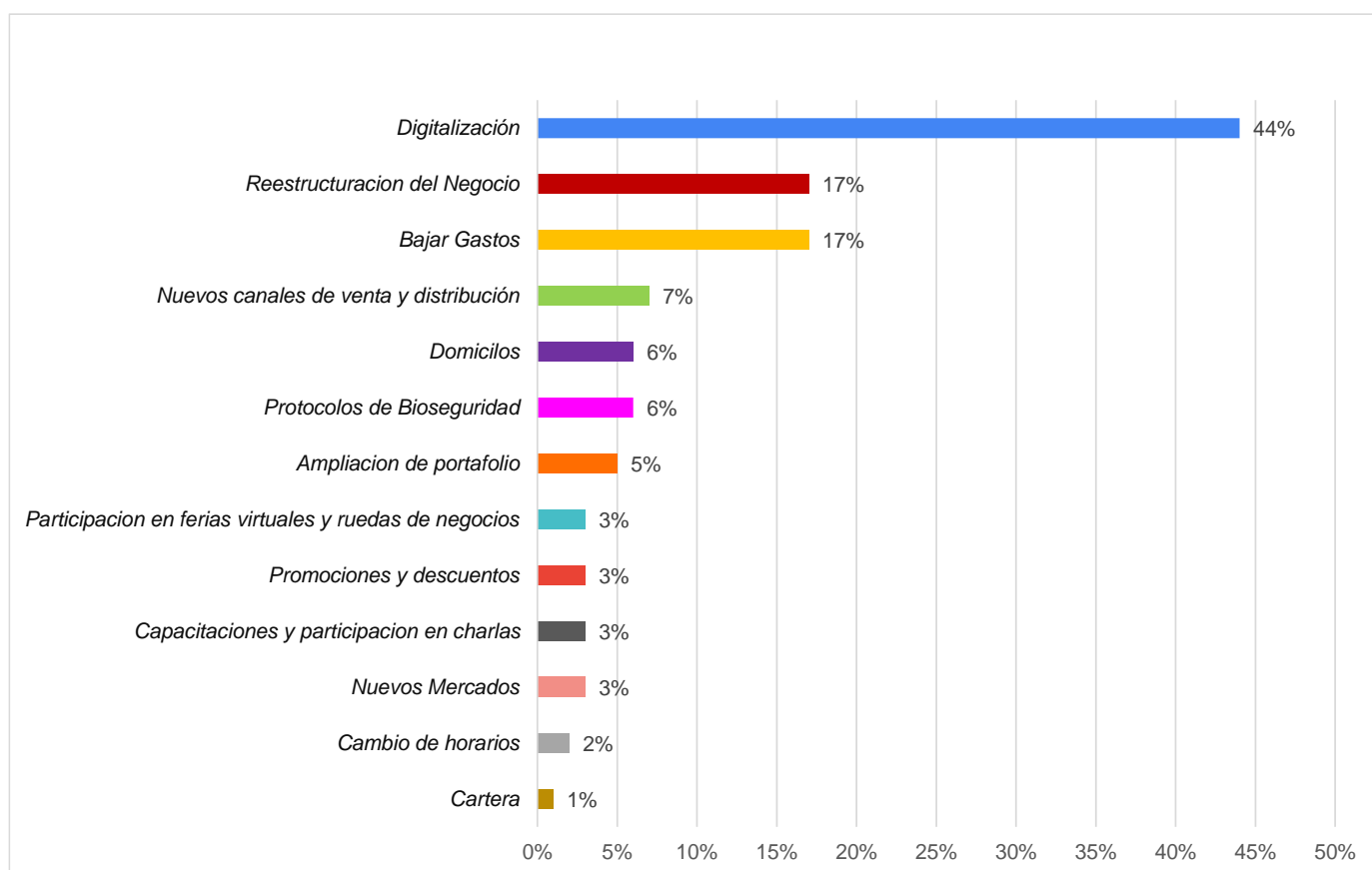
Fuente: Encuesta elaborada por FENALCO Valle del Cauca

ESTRATEGIAS QUE IMPLEMENTARON LOS EMPRESARIOS PARA AJUSTARSE A LA NUEVA REALIDAD

En tiempos de retos los empresarios son resilientes, innovadores y creativos generando estrategias que les permitieron ajustarse y adaptarse a esta nueva realidad de los negocios.

El **44%** de los empresarios caleños encuestados, optó por la implementación y crecimiento de sus canales digitales, tanto comerciales, logísticos y de atención al cliente, los e-commerce, tiendas virtuales, redes sociales, páginas web, utilización de influenciadores, CRM, App y Chat Bot fueron recursos que los empresarios utilizaron para adaptarse a la nueva realidad y continuar con la operación de sus negocios.

Un **17%** mencionó como estrategia las reestructuraciones en sus procesos como la entrega de locales comerciales, trabajo en casa, cambios de horarios de trabajo. Por otro lado, otro **17%** optó por reducción de costos, realizando negociación con proveedores, acuerdos con los bancos, utilización del PAEF, manejo de inventarios, subsidios a la nómina y reducción de personal.

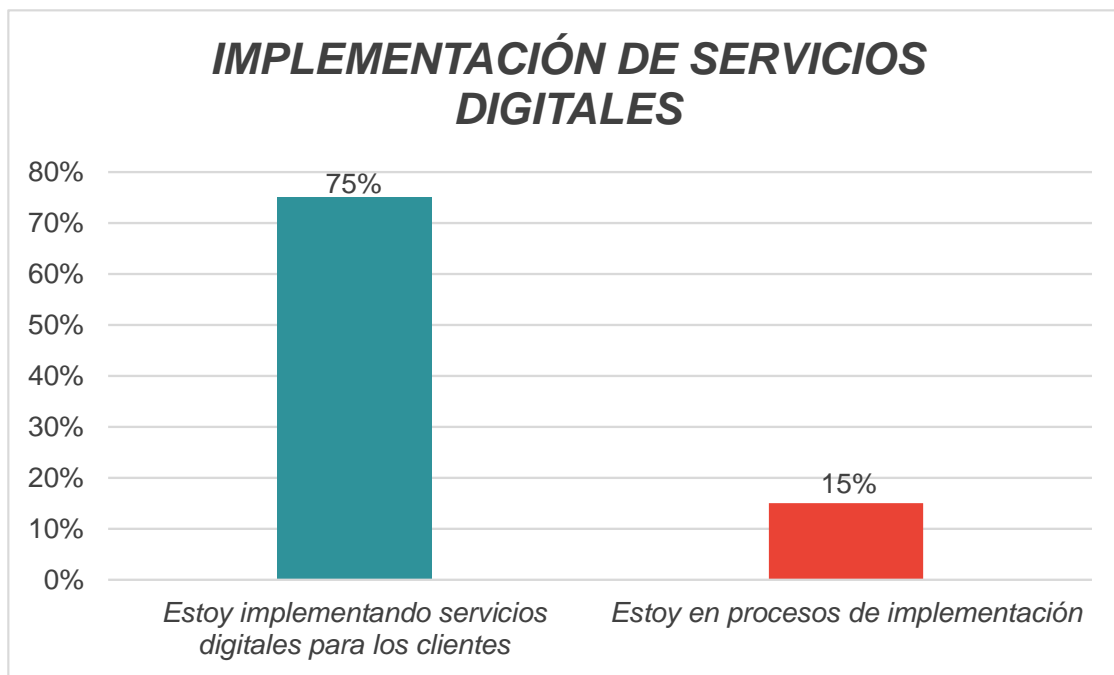


Fuente: Encuesta elaborada por FENALCO Valle del Cauca

Igualmente, la ampliación del portafolio de productos, nuevos canales de ventas y de distribución, gestión efectiva de cartera, aplicación de los protocolos de bioseguridad, nuevos mercados, capacitación, participación en ferias virtuales y rueda de negocios.

IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES

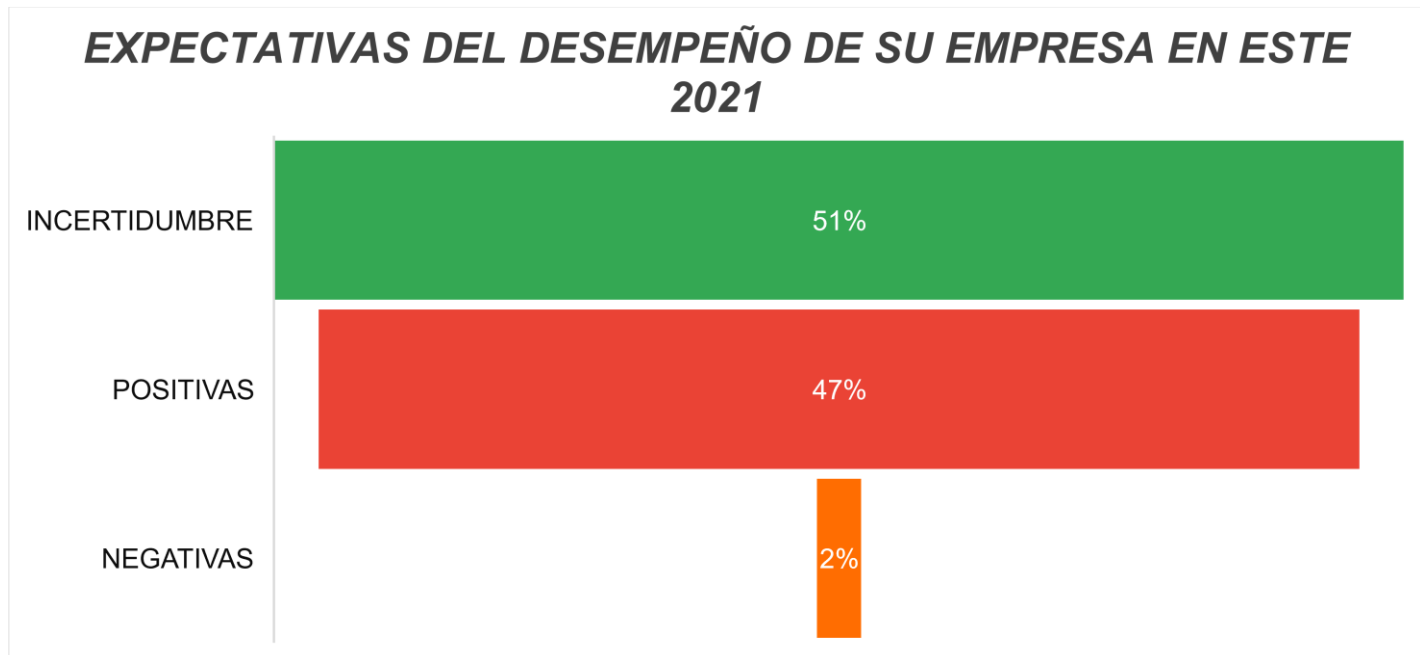
Según la encuesta realizado por FENALCO Valle del Cauca, El **85 %** de las empresas están implementado servicios digitales con sus clientes tales como: Plataforma e-commerce, redes sociales, página web, WhatsApp business, capacitaciones, ferias virtuales y campañas de marketing digital, fueron otras de las estrategias que implementaron los empresarios encuestados. El restante **15%** afirmó estar en proceso de afianzar los servicios digitales para sus clientes.



Fuente: Encuesta elaborada por FENALCO Valle del Cauca

EXPECTATIVAS 2021

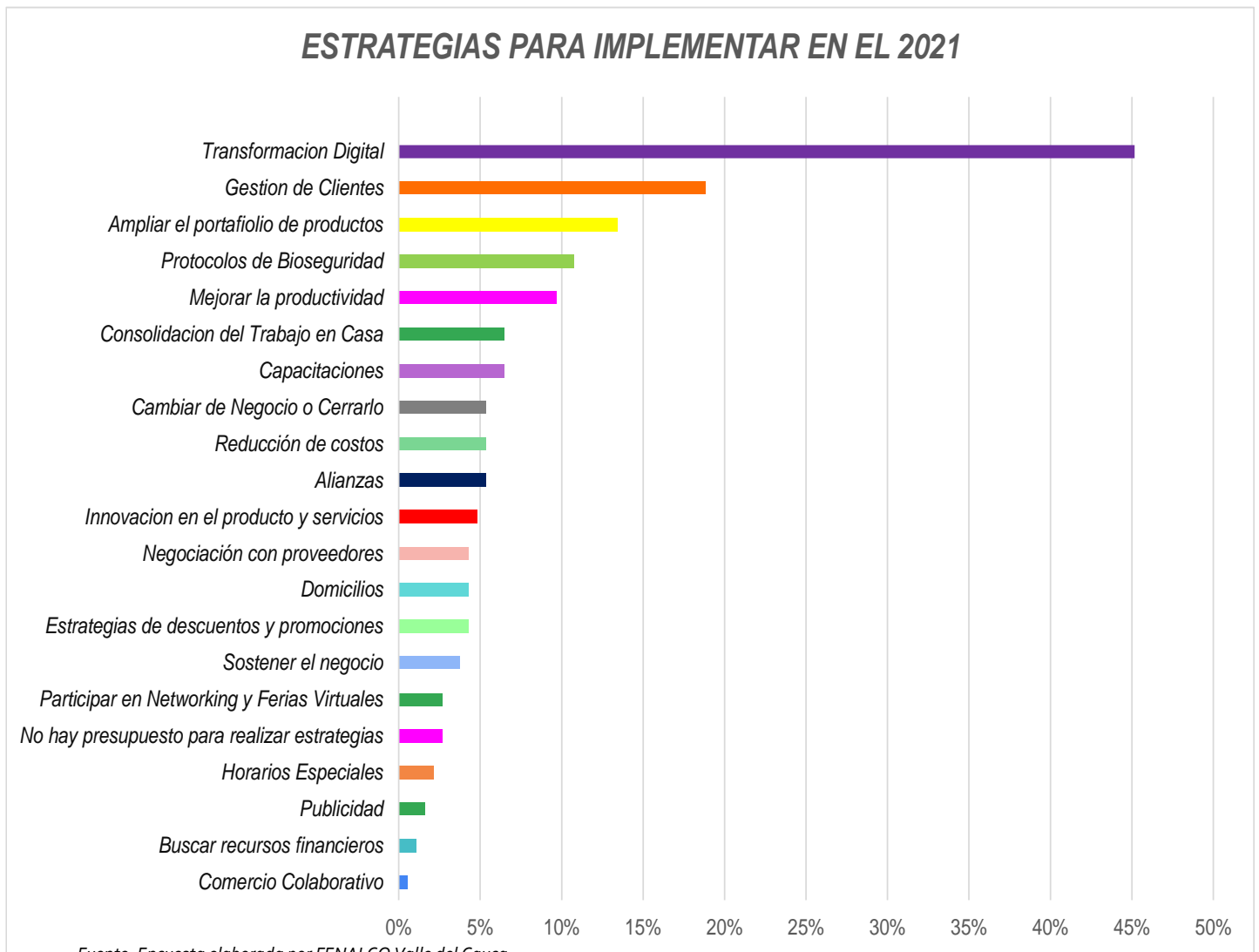
El 2021, inicio para los comerciantes caleños, con un panorama de cierres y toques de queda en los tres primeros fines de semana del año nuevo. Al preguntarles cuáles son sus expectativas para este 2021, el **51%** de los empresarios encuestados de la ciudad, tiene incertidumbre por la situación de este 2021, el **47%** tiene expectativas positivas frente al desempeño de su empresa en este año y un **2%** considera que la situación para este 2021 será negativa para su negocio.



Fuente: Encuesta elaborada por FENALCO Valle del Cauca

¿QUÉ ESTRATEGIAS CONSIDERA USTED, QUÉ SE PUEDEN IMPLEMENTAR PARA EL SECTOR AL QUE SU EMPRESA PERTENECE?

El año 2021, viene cargado de retos y nuevos aprendizajes para los empresarios caleños, marcado por la reactivación económica, el inicio del proceso de vacunación, recuperar los empleos perdidos, la seguridad; son escenarios con los que debemos trabajar para lograr un crecimiento económico y sostenibilidad de los negocios. Los empresarios desde ya están desarrollando estrategias para lograr cumplir con las metas que no se cumplieron en el año 2020.



Un **45%** de los empresarios encuestados por FENALCO Valle, tienen sus estrategias puestas en la transformación digital, principalmente en la implementación de WhatsApp Bussines, fortalecer sus e-commerce, profundizar e intensificar el uso de redes sociales, aumento de la pauta digital, generación de contenidos diferenciadores, desarrollo de APP, plataformas digitales de conexión, networking, canales digitales, mejorar la experiencia del consumidor, conocimiento del clientes, inversión en hardware e inteligencia artificial.

Un **19%** de los encuestados tendrá dentro de sus estrategias la gestión con clientes, enfocándose en la recuperación de los que se fueron, el conocimiento profundo del cliente, estrategias de comunicación directa, fidelización, experiencia del consumidor por servicio, valor agregado, penetrar nuevos nichos y canales de comunicación. Un **13%** le apuesta a ampliar su portafolio de productos, incursionando en nuevas líneas de negocio, lanzamientos y diversificación.

También el mejoramiento de la productividad, reducción de costos, la consolidación del trabajo en casa, capacitaciones, estrategias de descuentos y promociones, negociación con proveedores, alianzas para conseguir nuevos mercados y en algunos casos sostener los negocios o cambiarlos, son algunas de las estrategias que mencionaron los empresarios encuestados.

“La apuesta HOY es Reinventarse en la forma de concebir los negocios”