



# ***Barómetro del comercio minorista vasco (año 2012)***

**INFORME DE RESULTADOS**

22 DE NOVIEMBRE DE 2012

# índice

<b>1.- INTRODUCCIÓN: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO</b>	<b>4</b>
1.1. Objetivos del Barómetro del comercio minorista vasco	5
1.2. Ficha técnica	8
1.3. Descripción de los comercios minoristas vascos	15
1.3.1. Ámbito territorial	16
1.3.2. Ámbito sectorial	18
1.3.3. Descripción del comercio minorista vasco según variables estructurales	21
1.4. Perfil del responsable del comercio	111
1.5. Estilos de actividad comercial	124
 <b>2.- LAS VENTAS DEL COMERCIO MINORISTA VASCO</b>	 <b>139</b>
2.1. Las ventas a lo largo de un día	140
2.2. Las ventas a lo largo de la semana	150
2.3. Distribución de las ventas según medios de pago	158
 <b>3.- LA AFLUENCIA DE CLIENTES Y VISITANTES</b>	 <b>166</b>
3.1. La afluencia de clientes y visitantes a lo largo de un día	167
3.2. La afluencia de clientes y visitantes a lo largo de la semana	177
3.3. Evolución de la afluencia de clientes y visitantes	185
3.4. Dispositivos de control de la afluencia	194

# índice

<b>4.- EL PESO DEL TURISMO EN EL COMERCIO MINORISTA VASCO</b>	<b>203</b>
4.1. La afluencia de turistas	204
4.2. Hitos de mayor afluencia de turistas	213
<b>5.- EL PERSONAL EMPLEADO EN EL COMERCIO MINORISTA VASCO</b>	<b>216</b>
5.1. Personal empleado en el comercio minorista vasco desde la perspectiva de género	217
5.2. Antigüedad del personal	229
5.3. El nivel de estudio de los/las empleados/as en el comercio minorista	236
<b>6.- EL ALQUILER DE LOS LOCALES COMERCIALES</b>	<b>241</b>



# 1.

***“Introducción: planteamiento metodológico”***



# 1.1.

## ***“Objetivos del Barómetro del comercio minorista vasco”***

## *Objetivos generales*

---

Realizar un seguimiento adecuado del sistema comercial de la Comunidad Autónoma de Euskadi.



Definir una serie de indicadores de coyuntura del sistema comercial de la Comunidad Autónoma de Euskadi para la implementación de acciones de políticas públicas que mejoren la competitividad del comercio vasco

## *Objetivos específicos*

---

- Los **objetivos específicos** de este cuarto Barómetro del Comercio Minorista Vasco, correspondiente al año 2.012, sobre los que se ha trabajado, son los siguientes:
  - **Análisis de las ventas del comercio minorista vasco** durante el año 2.012 (distribución de ventas a lo largo de un día; distribución de ventas a lo largo de la semana; medios de pago).
  - **Análisis de la afluencia de clientes y visitantes** durante el año 2.012 (Distribución de la afluencia a lo largo de un día; distribución de la afluencia a lo largo de la semana; y, percepción de la evolución de la afluencia desde una perspectiva comparada con relación al año 2.011).
  - El **peso del turismo**, su relevancia, en el comercio minorista vasco.
  - La caracterización de **los y las empleados/as** en el comercio minorista vasco.
  - La **clasificación del comercio vasco según estilos, praxis comercial**.
  - **Descripción del comercio minorista vasco** en función de una serie de **variables estructurales** (tamaño del comercio minorista vasco; antigüedad y renovación del comercio minorista vasco; forma jurídica del comercio minorista vasco; horario de apertura; grado de presencia de la tic's en el comercio minorista vasco;...).

# 1.2.

## ***“Ficha técnica”***

## **METODOLOGÍA**

- Análisis de exploración y metodología cuantitativa.

## **TÉCNICA DE ESTUDIO**

- Se ha trabajado mediante entrevista telefónica aplicada por sistema C.A.T.I. (Computer Aided Telephone Interview) con cuestionario semi-estructurado, es decir, compuesto por preguntas abiertas y cerradas.

## **UNIVERSO OBJETO DE ESTUDIO**

- El universo objeto del estudio, del barómetro del comercio vasco, está compuesto por todas aquellas empresas, comercios que cumplan los mismos requisitos definidos por el Eustat para su encuesta de Comercio y Reparación de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Así, la población objeto de estudio está constituida por los siguientes establecimientos comerciales:
  - El **comercio mayorista**: su actividad consiste en la reventa de mercancías a profesionales, empresas de transformación (industriales), colectivos y a otros establecimientos comerciales (**grupos 51.2, 51.3, 51.4 51.5, 51.6 y 51.7 de la CNAE-93**).
  - El **comercio minorista**: su actividad exclusiva o principal consiste en la reventa de mercancías al consumidor final y a los pequeños usuarios (**grupos 52.1, 52.2, 52.3, 52.4, 52.5 y 52.6 de la CNAE-93**).

- Quedando **excluidos del Universo del estudio** y de la construcción del panel las siguientes subcategorías:
  - Venta, mantenimiento y reparación de vehículos de motor, motocicletas y ciclomotores (**grupos 50.1, 50.2, 50.3 y 50.4 de la CNAE-93**).
  - Venta al por menor de combustible para vehículos de motor (**grupo 50.5 de la CNAE-93**).
  - Reparación de efectos personales y enseres domésticos (**grupo 52.7 de la CNAE-93**).
  - La actividad de intermediarios, corredores de mercancías y otros mayoristas que comercian por cuenta de terceros (**grupo 51.1 de la CNAE-93**).

### **DETALLE DE PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO: LA MUESTRA REALIZADA**

- Se han realizado 1.501 encuestas a comercios de la Comunidad Autónoma de Euskadi, lo que supone un margen de error de  $e = 2,6\%$  (para un nivel de confianza del 95,5%,  $2\sigma$  respecto de  $\mu$ , siendo  $p=q=0,5$ ) para todas las estimaciones que se quieran realizar sobre este colectivo.

## **DETALLE DE PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO: LA MUESTRA REALIZADA**

- La distribución de la muestra, puede responder a diversos criterios de distribución o afijación o métodos de muestreo y captación.
- Hemos trabajado en base a un muestreo por conglomerados que quedaría como se presenta en las páginas siguientes.
- Proponemos este tipo de muestreo ya que:
- Un muestreo por AFIJACIÓN PROPORCIONAL A LOS CRITERIOS TERRITORIO, COMARCA Y TAMAÑO DEL COMERCIO. Dejaría a los Territorios y Comarcas menos poblados con tamaños de muestra muy pequeños, al igual que los comercios con mayor tamaño de empleo, Lo que impide extraer conclusión alguna sobre ellos con un buen nivel de fiabilidad.
  - Un muestreo por AFIJACIÓN SIMPLE AL TERRITORIO. Garantiza un nivel de fiabilidad razonable para cada uno de los Territorios e internamente distribuye la muestra proporcionalmente al tamaño de la comarca y del tamaño o empleo, pero las comarcas menos pobladas y los comercios de mayor tamaño aparecerían con submuestras muy bajas.
  - MUESTREO POR CONGLOMERADOS DE TERRITORIO Y TAMAÑO DE EMPLEO. Para QUOR este es el enfoque de muestreo correcto. De esta forma se garantizan niveles de fiabilidad razonables para las variables Territorio, Tamaño de empresa y CNAE (51 y 52). Aún así comarcas de Araba como Montaña Alavesa, Rioja Alavesa o Estribaciones de Gorbea y de Bizkaia como Arratia Nervión, Encartaciones, Gernika-Bermeo, Markina - Ondarroa y Plentzia – Mungía, quedan con muestras muy bajas y seguramente en un segundo análisis del muestreo se deberán de subir estas muestras para dar a los comercios de estas comarcas un nivel de fiabilidad adecuado.

- El diseño de la muestra resultante fue el siguiente:

			De 1 a 2 trabajadores/as	De 3 a 5 trabajadores/as	De 6 a 9 trabajadores/as	De 10 a 19 trabajadores/as	De 20 a 49 trabajadores/as	50 o más trabajadores/as	Total
Provincia	Araba	Valles Alaveses	---	---	---	---	---	---	0
		Llanada Alavesa	86	80	25	12	15	7	225
		Montaña Alavesa	---	---	---	---	---	---	0
		Rioja Alavesa	7	1	---	1	---	---	9
		Estribaciones del Gorbea	---	---	---	1	---	---	1
		Cantábrica Alavesa	34	11	3	2	1	1	52
		Total	127	92	28	16	16	8	287
	Bizkaia	Arratia - Nervión	5	3		1	2	---	11
		Gran Bilbao	177	126	60	42	21	10	436
		Duranguesado	55	19	10	6	1	---	91
		Encartaciones	16	7	2	1	2	---	28
		Gernika - Bermeo	19	8	5	---	1	2	35
		Markina - Ondarroa	9	5	---	2	2	---	18
		Plentzia - Mungia	14	9	7	3	1	---	34
		Total	295	177	84	55	30	12	653
	Gipuzkoa	Bajo Bidasoa	26	19	5	7	5	---	62
		Bajo Deba	25	15	6	2	---	---	48
		Alto Deba	20	14	1	2	---	1	38
		Donostia - San Sebastián	106	96	34	25	7	3	271
		Goierri	38	16	8	3	2	---	67
		Tolosa	15	12	1	5	1	---	34
		Urola costa	19	14	2	3	2	1	41
		Total	249	186	57	47	17	5	561
TOTAL			671	455	169	118	63	25	1501



- Dado que el diseño muestral no responde, en su configuración interna, a la verdadera proporcionalidad del comercio de la Comunidad Autónoma de Euskadi, ha sido necesario ponderar, equilibrar, en el proceso de datos, la muestra alcanzada.
- Para realizar este equilibrado nos hemos basado en los datos del Eustat de 2.005.
- Así, la distribución muestral resultante, una vez equilibrada, es la siguiente:

			De 1 a 2 trabajadores/as	De 3 a 5 trabajadores/as	De 6 a 9 trabajadores/as	De 10 a 19 trabajadores/as	De 20 a 49 trabajadores/as	50 o más trabajadores/as	Total
Provincia	Araba	Valles Alaveses	---	---	---	---	---	---	0
		Llanada Alavesa	111	32	8	5	3	1	160
		Montaña Alavesa	---	---	---	---	---	---	0
		Rioja Alavesa	4	1	---	1	---	---	5
		Estribaciones del Gorbea	---	---	---	5	---	---	5
		Cantábrica Alavesa	14	2	1	0	0	0	17
		Total	129	35	9	12	3	1	188
	Bizkaia	Arratia - Nervión	9	2	---	0	0	---	12
		Gran Bilbao	492	94	28	17	10	2	642
		Duranguesado	42	8	2	2	1	---	55
		Encartaciones	15	2	0	0	0	---	17
		Gernika - Bermeo	23	3	1	---	0	0	28
		Markina - Ondarroa	13	3	---	0	0	---	16
		Plentzia - Mungia	20	3	1	0	0	---	25
		Total	614	116	32	19	11	2	794
	Gipuzkoa	Bajo Bidasoa	51	9	2	2	1	---	65
		Bajo Deba	31	6	1	2	---	---	40
		Alto Deba	27	5	1	1	---	0	34
		Donostia - San Sebastián	192	46	13	8	3	1	263
		Goierri	33	5	1	1	1	---	40
		Tolosa	24	5	1	1	0	---	31
		Urola costa	38	5	1	1	0	0	46
		Total	396	82	21	14	6	1	519
TOTAL			1139	232	62	45	20	3	1501

### **DETALLE DE PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO: COMERCIO MINORISTA**

- En concreto, se han realizado 1.163 entrevistas a comercios minoristas que, una vez aplicado el criterio de ponderación, anteriormente definido, suponen 1.280 entrevistas.
- Es por ello, que el margen de error, para este colectivo es de  $e = 2,8\%$  (para un nivel de confianza del 95,5%,  $2\sigma$  respecto de  $\mu$ , siendo  $p = q = 0,5$ ) para todas las estimaciones que se quieran realizar sobre este colectivo.

### **FECHAS DE REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

- Las fechas de implementación de este Barómetro son las siguientes:
  - Aprobación del cuestionario: 15 de octubre de 2.012
  - Inicio del trabajo de encuestación: 15 de octubre de 2.012
  - Finalización del trabajo de encuestación: 31 de octubre de 2.012
  - Tabulación, proceso de datos: del 5 al 8 de noviembre de 2.012
  - Presentación del informe de resultados: 22 de noviembre de 2.012

# 1.3.

## ***“Descripción de los comercios minoristas vascos”***

# 1.3.1.

***“Ambito territorial”***

*Distribución de los comercios minoristas  
vascos según comarca*  
Base: Total de comercios minoristas  
entrevistados



	II T'08 (n = 1.168)	III T'08 (n = 1.130)	I T'09 (n = 1.171)	II Q'09 (n = 1.233)	Año 2.010 (n = 1.257)	Año 2.011 (n = 1.325)	Año 2.012 (n = 1.280)
Valles Alaveses	0,1%	---	---	---	---	---	---
Llanada Alavesa	10,6%	11,0%	10,3%	9,6%	9,7%	9,9%	9,6%
Montaña Alavesa	---	0,1%	---	---	0,2%	---	---
Arratia-Nervión	0,8%	0,7%	0,6%	0,6%	0,4%	0,8%	0,8%
Bajo Bidasoa	4,3%	5,1%	4,4%	4,1%	3,9%	4,2%	4,4%
Gran Bilbao	41,2%	39,6%	40,8%	41,7%	42,7%	42,0%	42,3%
Bajo Deba	2,9%	2,9%	2,8%	2,8%	2,8%	2,8%	2,7%
Alto Deba	2,4%	2,2%	2,4%	2,4%	2,6%	2,5%	2,5%
Donostia-San Sebastián	17,5%	18,4%	18,7%	18,5%	17,9%	17,9%	17,6%
Duranguesado	4,0%	4,2%	3,8%	3,8%	3,9%	3,8%	3,9%
Encartaciones	1,3%	1,2%	1,2%	1,2%	1,0%	0,9%	1,0%
Rioja Alavesa	0,3%	0,3%	0,1%	0,2%	0,2%	0,3%	0,3%
Gernika-Bermeo	2,2%	2,1%	2,3%	2,1%	2,1%	2,1%	2,1%
Goierri	2,7%	2,5%	2,5%	2,9%	2,7%	2,9%	2,9%
Estribaciones del Gorbea	0,1%	0,2%	0,2%	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%
Cantábrica Alavesa	1,4%	1,3%	1,4%	1,3%	1,3%	1,3%	1,2%
Markina-Ondarroa	1,1%	0,8%	1,0%	1,0%	1,0%	0,9%	0,9%
Plentzia-Mungia	1,3%	1,7%	2,0%	1,9%	1,8%	1,7%	1,7%
Tolosa	2,0%	2,3%	2,3%	2,1%	2,1%	2,2%	2,2%
Urola Costa	3,7%	3,3%	3,2%	3,4%	3,1%	3,3%	3,5%

# 1.3.2.

***“Ámbito sectorial”***

*Distribución de los comercios minoristas vascos según número de empleados/as*  
*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

*Comercio minorista según número de empleados/as*

	II T'08 (n = 1.168)	III T'08 (n = 1.130)	I T'09 (n = 1.171)	II Q'09 (n = 1.233)	Año 2.010 (n = 1.257)	Año 2.011 (n = 1.325)	Año 2.012 (n = 1.280)
Un empleado/a	31,8%	26,1%	40,7%	39,4%	37,3%	39,0%	39,6%
Dos empleados/as	51,4%	57,5%	42,7%	43,4%	44,4%	41,7%	40,4%
3-5 empleados/as	13,1%	12,1%	12,2%	12,7%	12,8%	13,3%	14,3%
6-9 empleados/as	2,4%	2,2%	2,2%	2,1%	2,7%	3,0%	2,7%
10-19 empleados/as	0,9%	1,1%	1,4%	1,3%	1,6%	2,0%	2,1%
20 o más empleados/as	0,5%	1,1%	0,9%	1,2%	1,2%	0,9%	0,9%

*Distribución de los comercios minoristas vascos según actividad*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

*Grandes grupos de comercios*

	II T'08 (n = 1.168)	III T'08 (n = 1.130)	I T'09 (n = 1.171)	II Q'09 (n = 1.233)	Año 2.010 (n = 1.257)	Año 2.011 (n = 1.325)	Año 2.012 (n = 1.280)
Alimentación	31,0%	49,2%	35,0%	29,9%	28,1%	33,1%	32,3%
Moda	25,2%	18,7%	25,9%	30,0%	27,9%	22,2%	22,2%
Hogar	14,1%	9,4%	8,2%	8,1%	7,6%	8,4%	8,9%
Salud y Belleza	4,5%	7,0%	6,6%	5,9%	8,3%	7,3%	8,5%
Otros	25,2%	15,7%	24,4%	26,1%	28,1%	29,0%	28,0%



# 1.3.3.

***“Descripción del comercio minorista vasco según variables estructurales”***

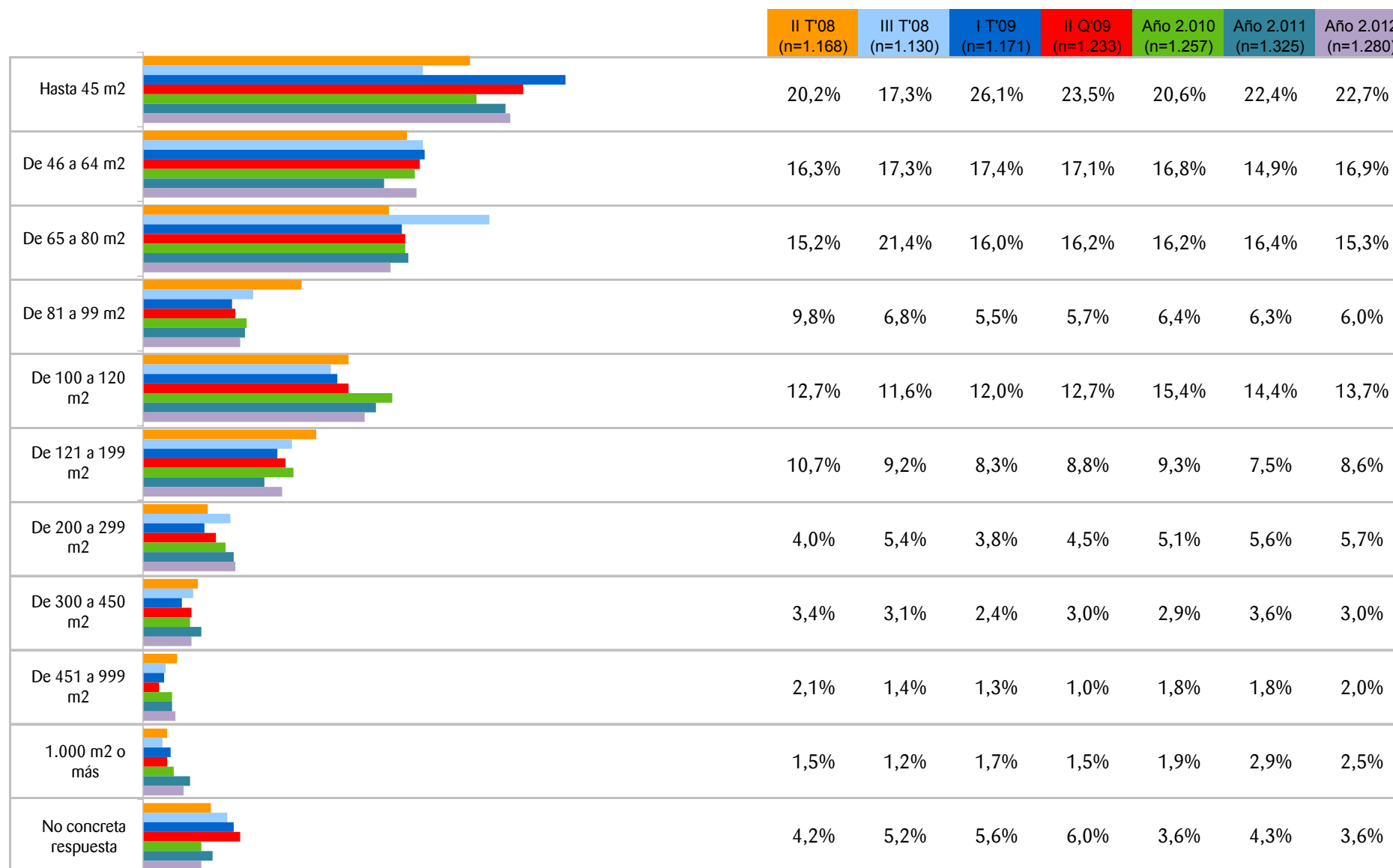
## ***“Tamaño del comercio: superficie y personal”***

## *Tamaño del comercio: superficie total del comercio*

---

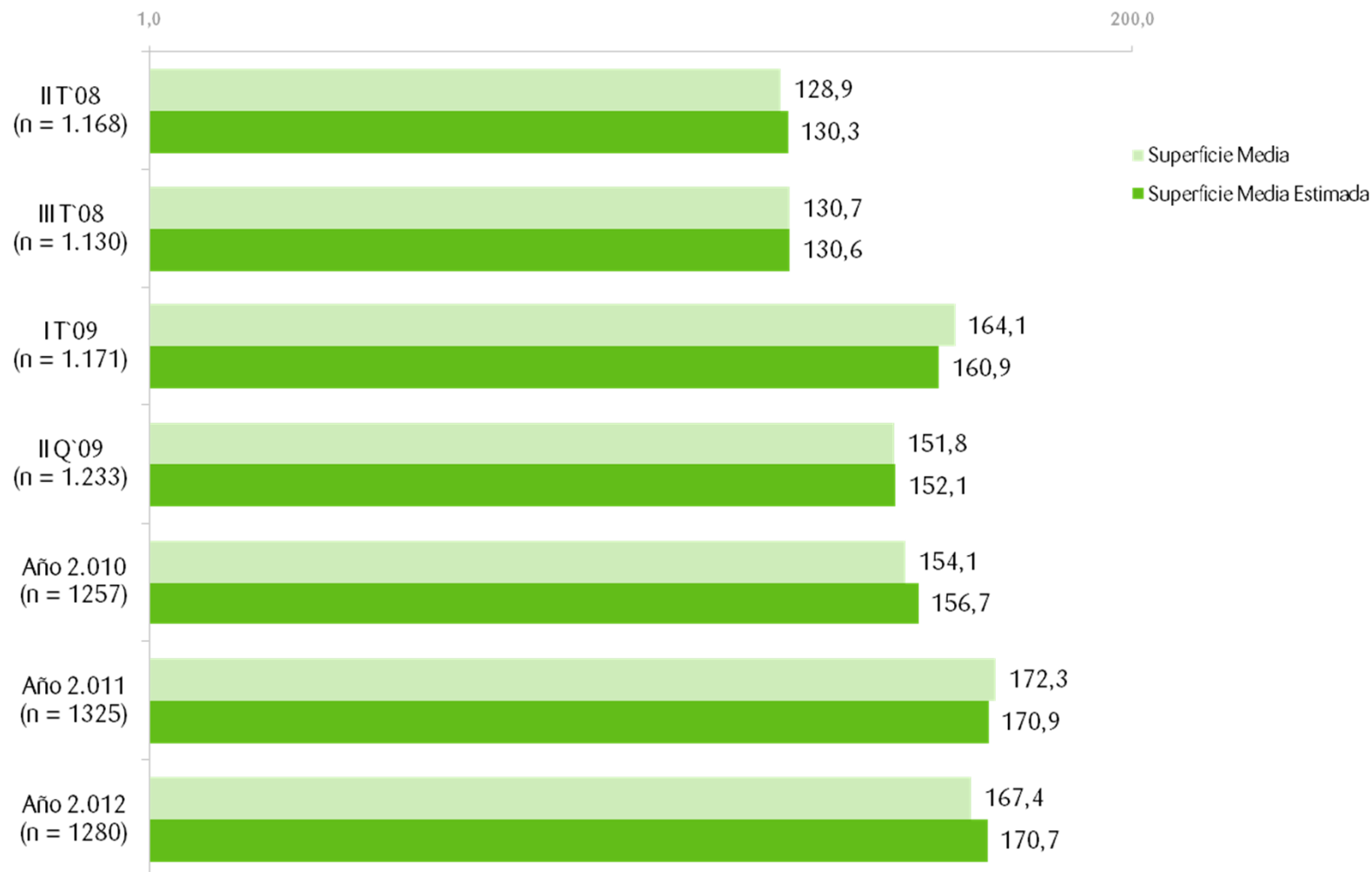
- El tamaño medio del comercio minorista se sitúa en 167,4 m<sup>2</sup>. El tamaño del comercio minorista vasco vuelve a ser mayor en:
  - Los comercios de municipios, excepto Vitoria-Gasteiz, del Territorio Histórico de Araba (518,0 m<sup>2</sup>).
  - Los comercios minoristas con un mayor número de empleados/as. En concreto, a medida que el tamaño de la plantilla de los comercios minoristas es mayor, mayor es la superficie total del comercio.
  - Y, como venimos señalando a lo largo de los distintos Barómetros del Comercio Vasco, los comercios minoristas del ramo de actividad comercial del hogar son los comercios que presentan una superficie media total mayor.

*D.3: Superficie del comercio minorista vasco*  
*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



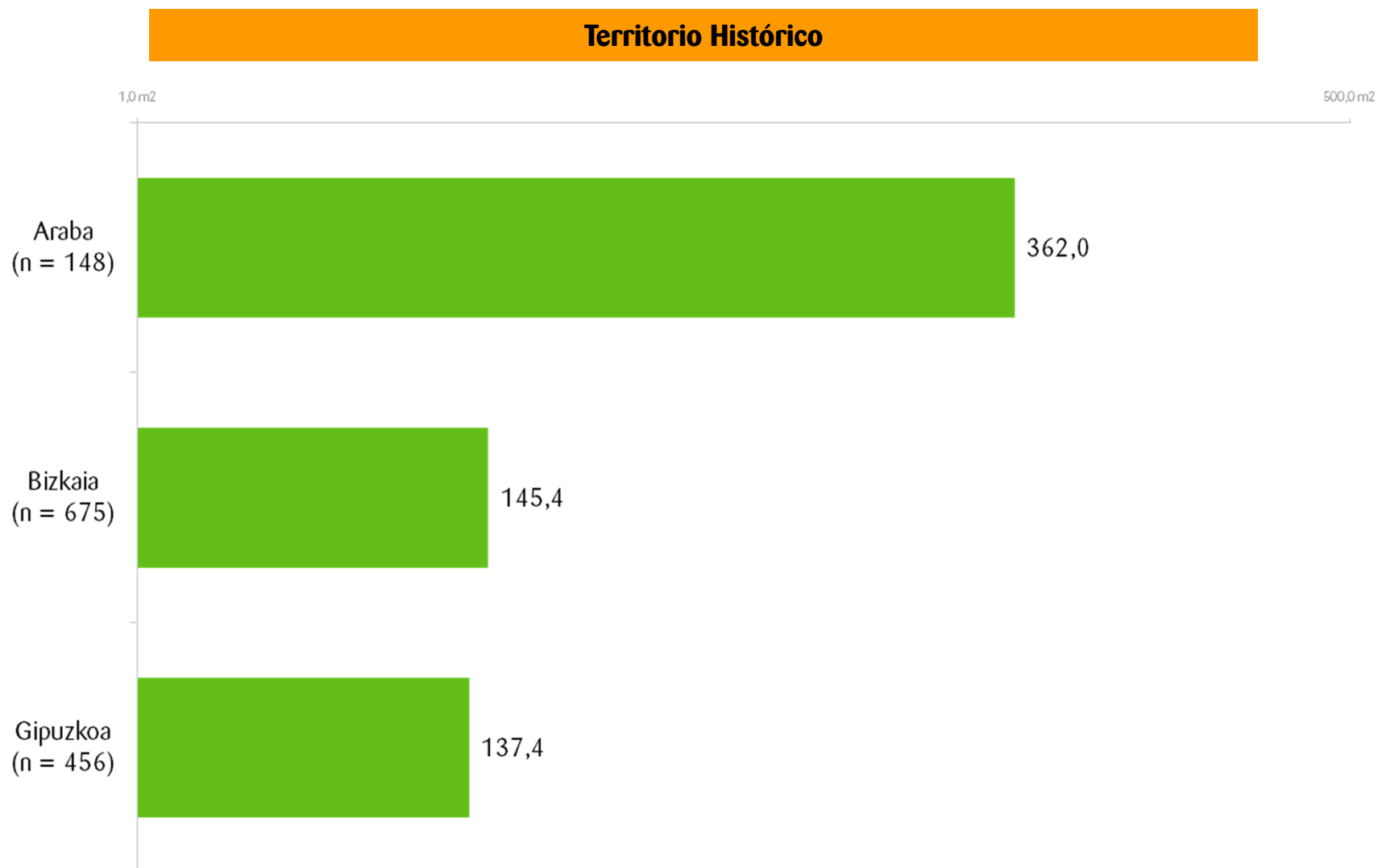
### D.3: Evolución de la superficie media del comercio minorista vasco

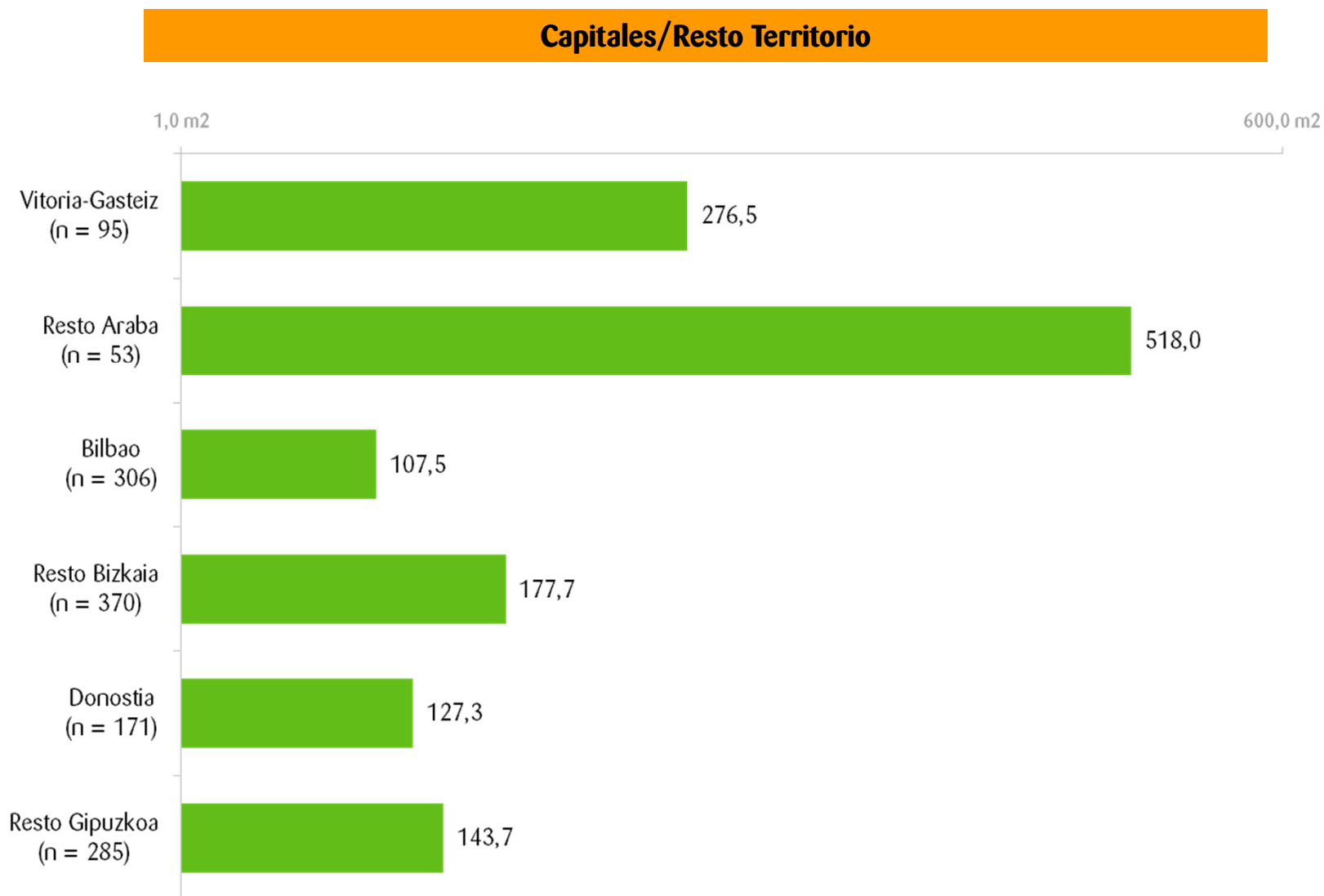
Base: Total de comercios minoristas entrevistados



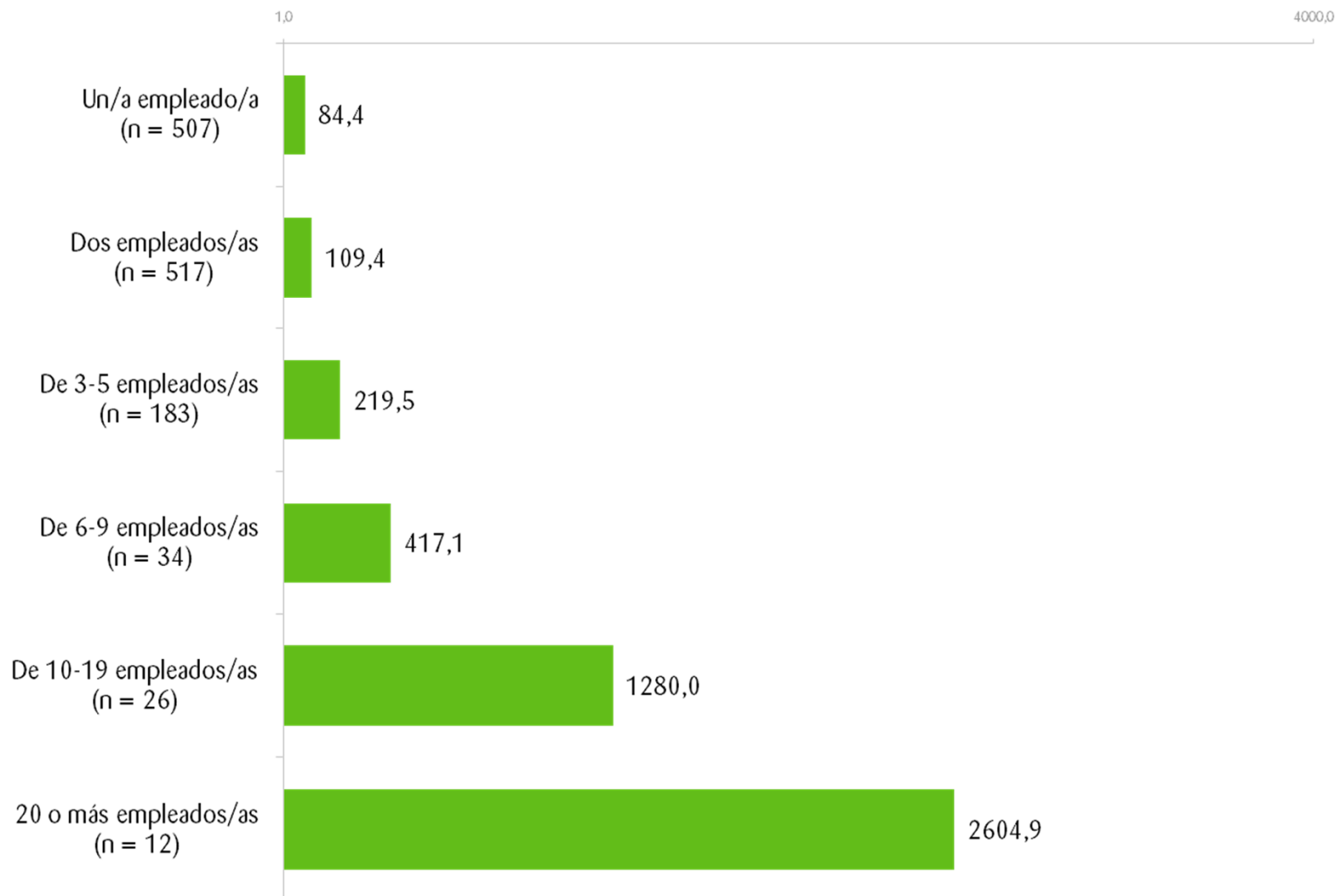
*D.3: Superficie media del comercio minorista vasco (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

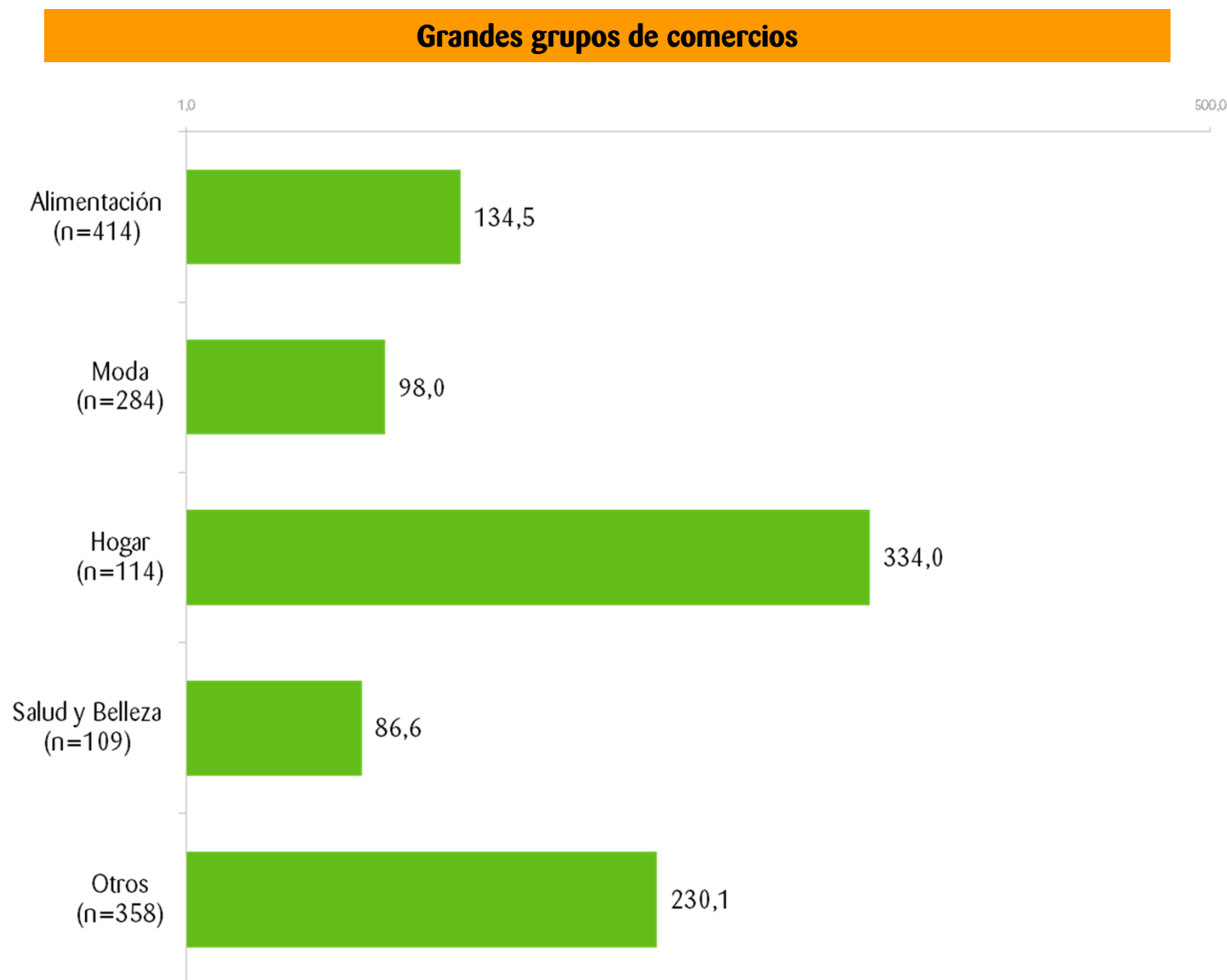




**Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)**



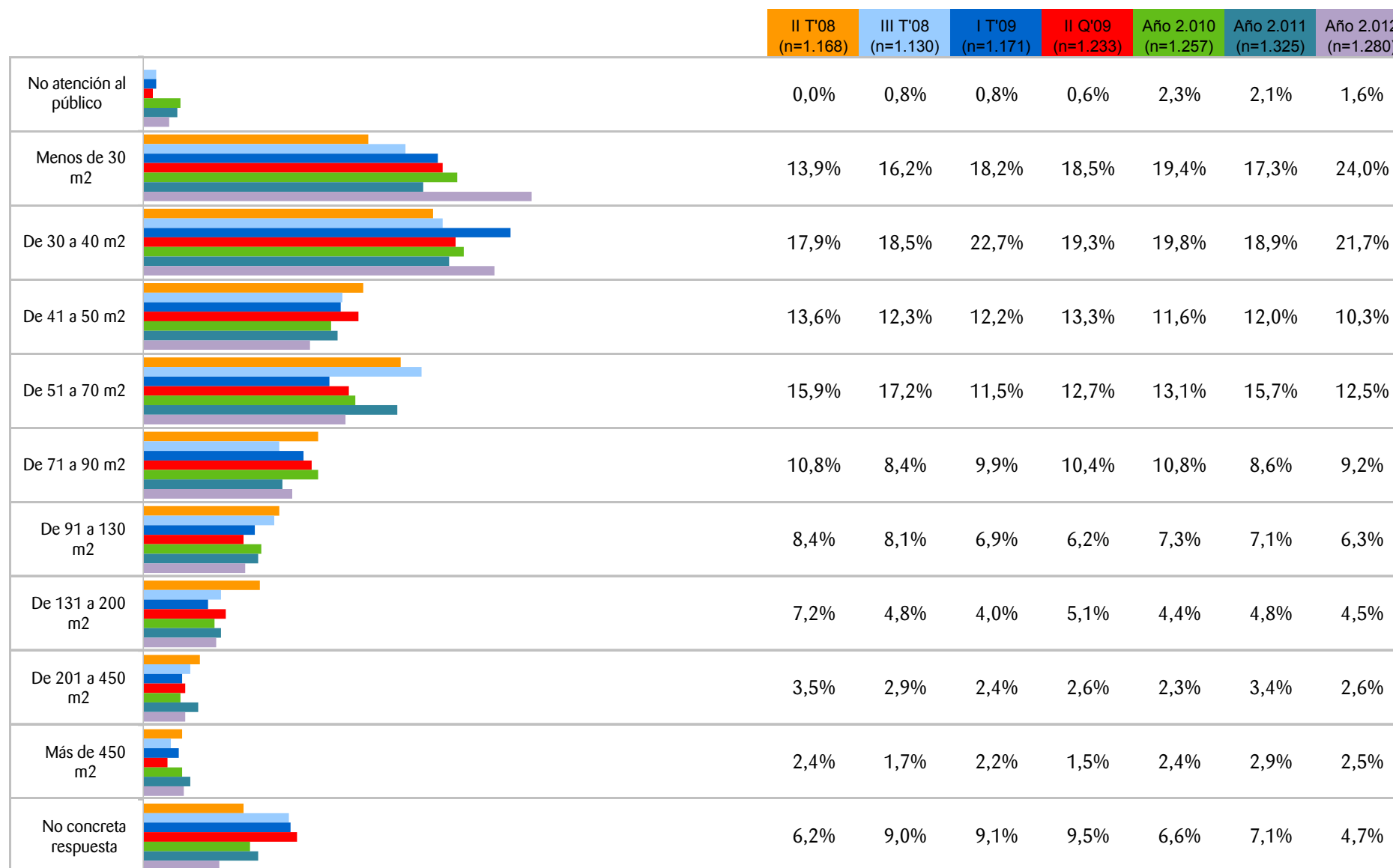




## *Tamaño del comercio: superficie de atención al público*

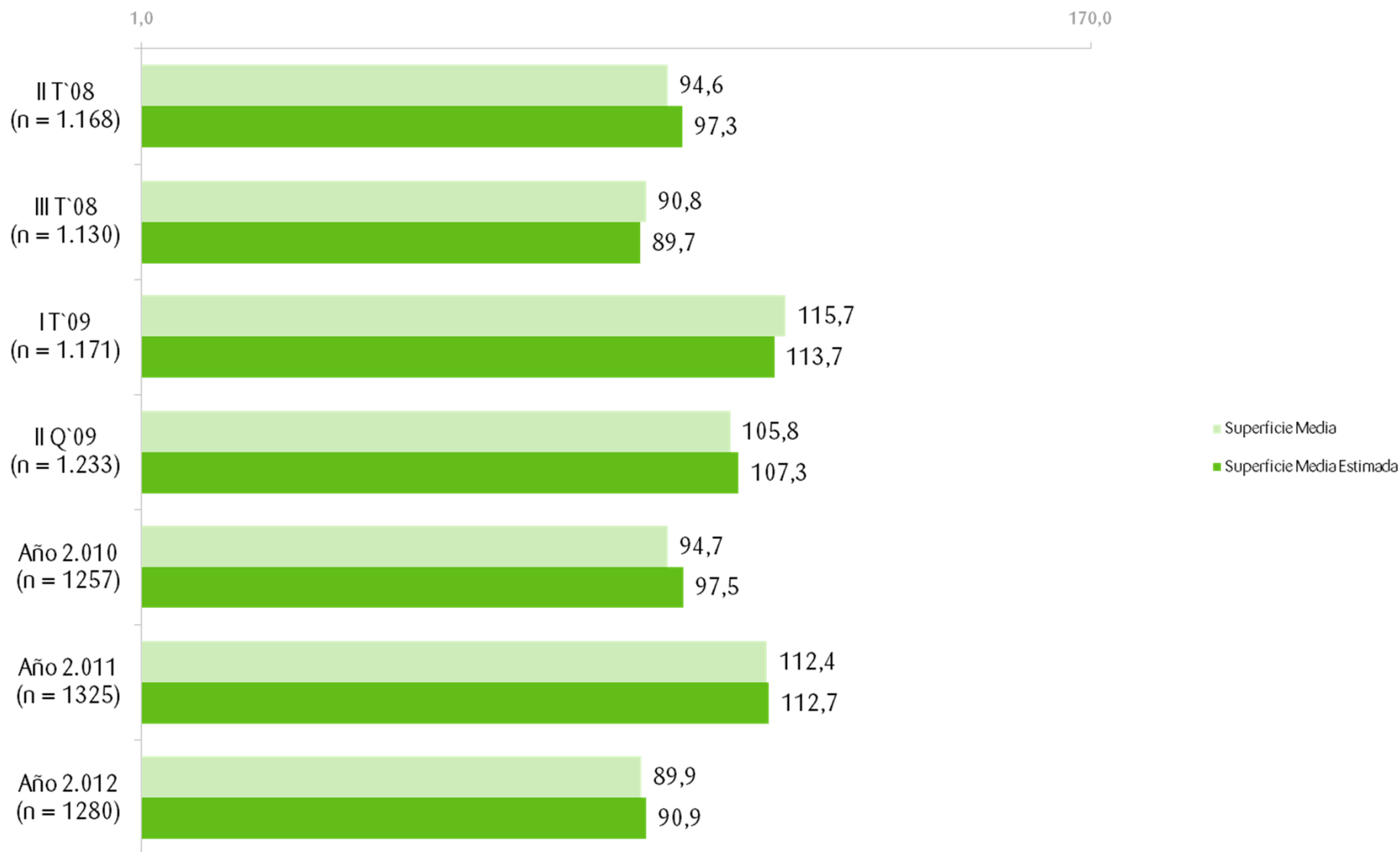
---

- La superficie media dedicada a la atención al público es de 89,9 m<sup>2</sup>, es decir, el 53,7% de la superficie media total se dedica a la atención al público.
- En este sentido, resultará clarificador ahondar en el índice o ratio de superficie de atención al público según superficie total del comercio vasco. Como adelanto, el comercio minorista de los municipios del Territorio Histórico de Bizkaia tiende a presentar un mayor ratio alto de superficie de atención al público según la superficie total que los comercios Bilbao. Tendencia ya detectada en anteriores Barómetros del Comercio Vasco.



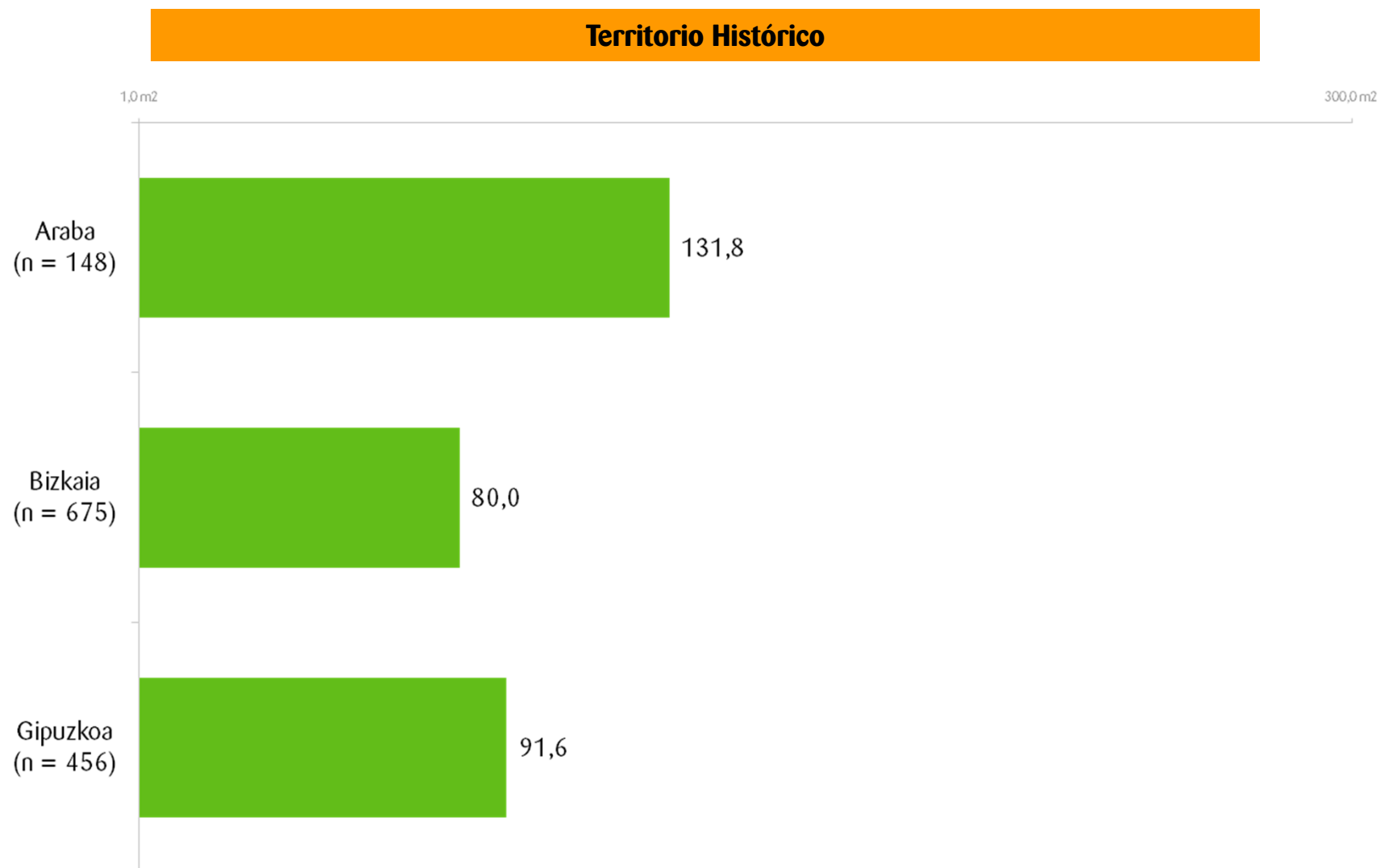
#### D.4: Superficie del comercio minorista vasco dedicada a la atención al público

Base: Total de comercios minoristas entrevistados



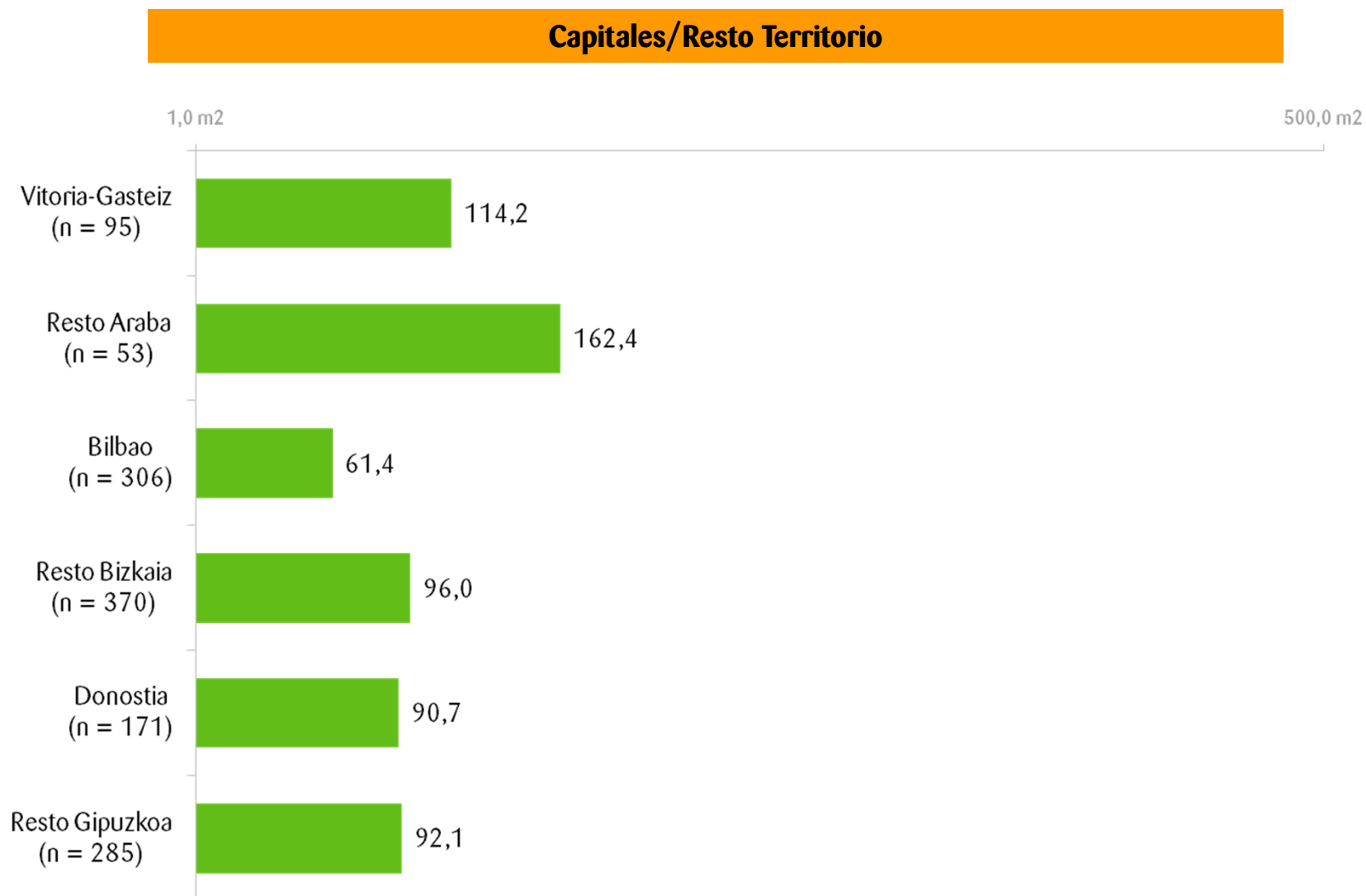
*D.4: Superficie del comercio minorista vasco dedicada  
a la atención al público (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



*D.4: Superficie del comercio minorista vasco dedicada  
a la atención al público (año 2.012)*

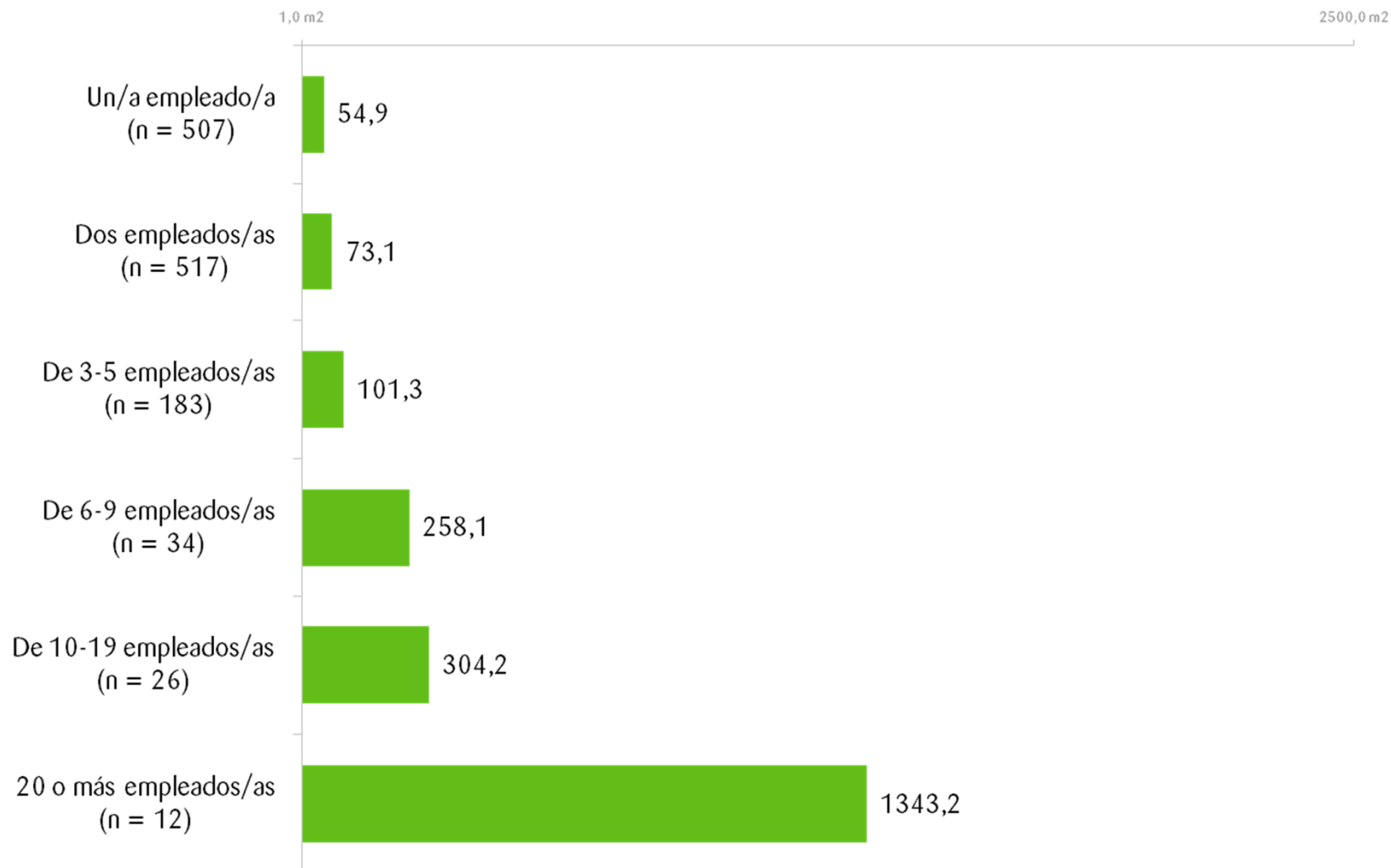
*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



*D.4: Superficie del comercio minorista vasco dedicada  
a la atención al público (año 2.012)*

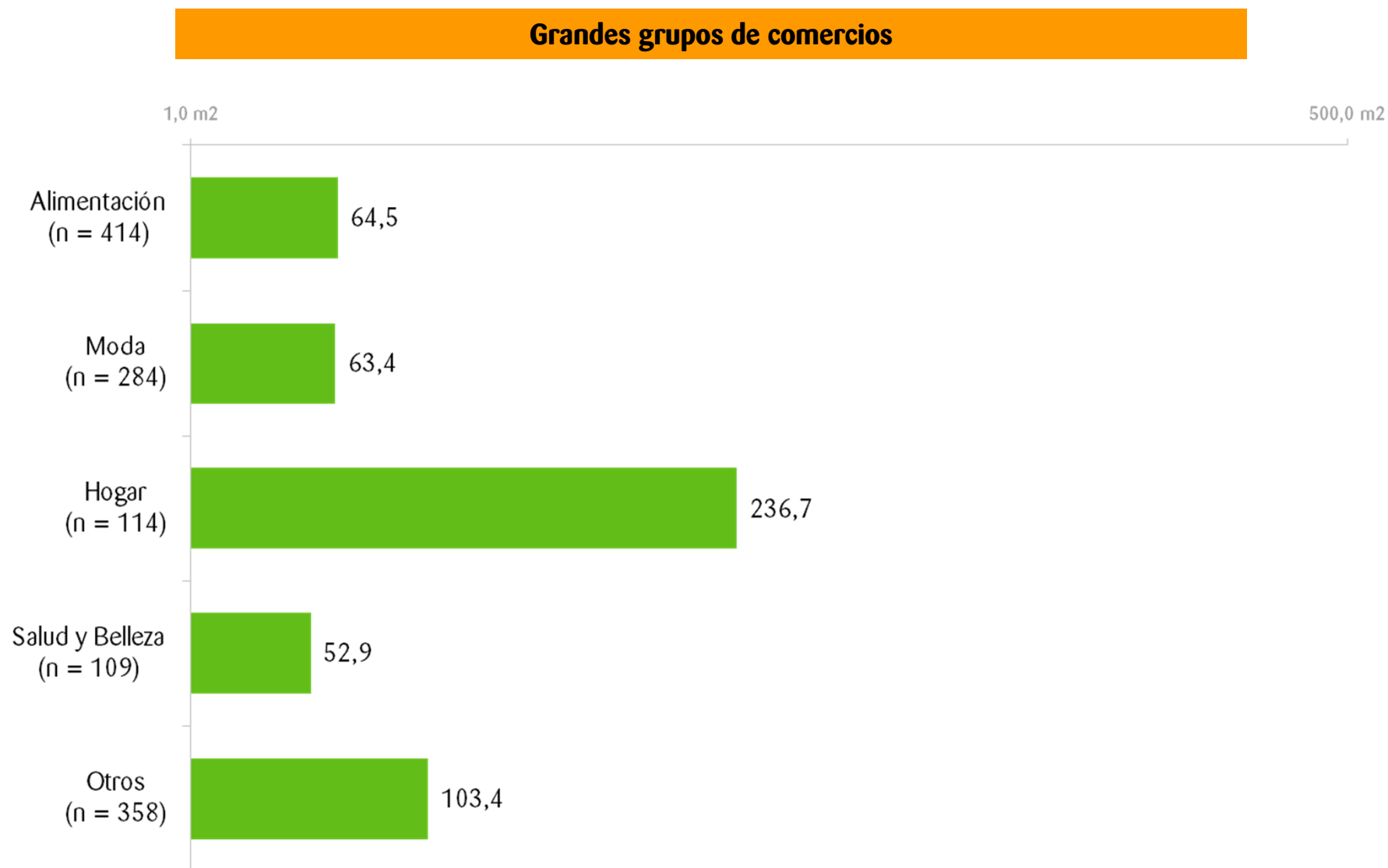
*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

**Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)**

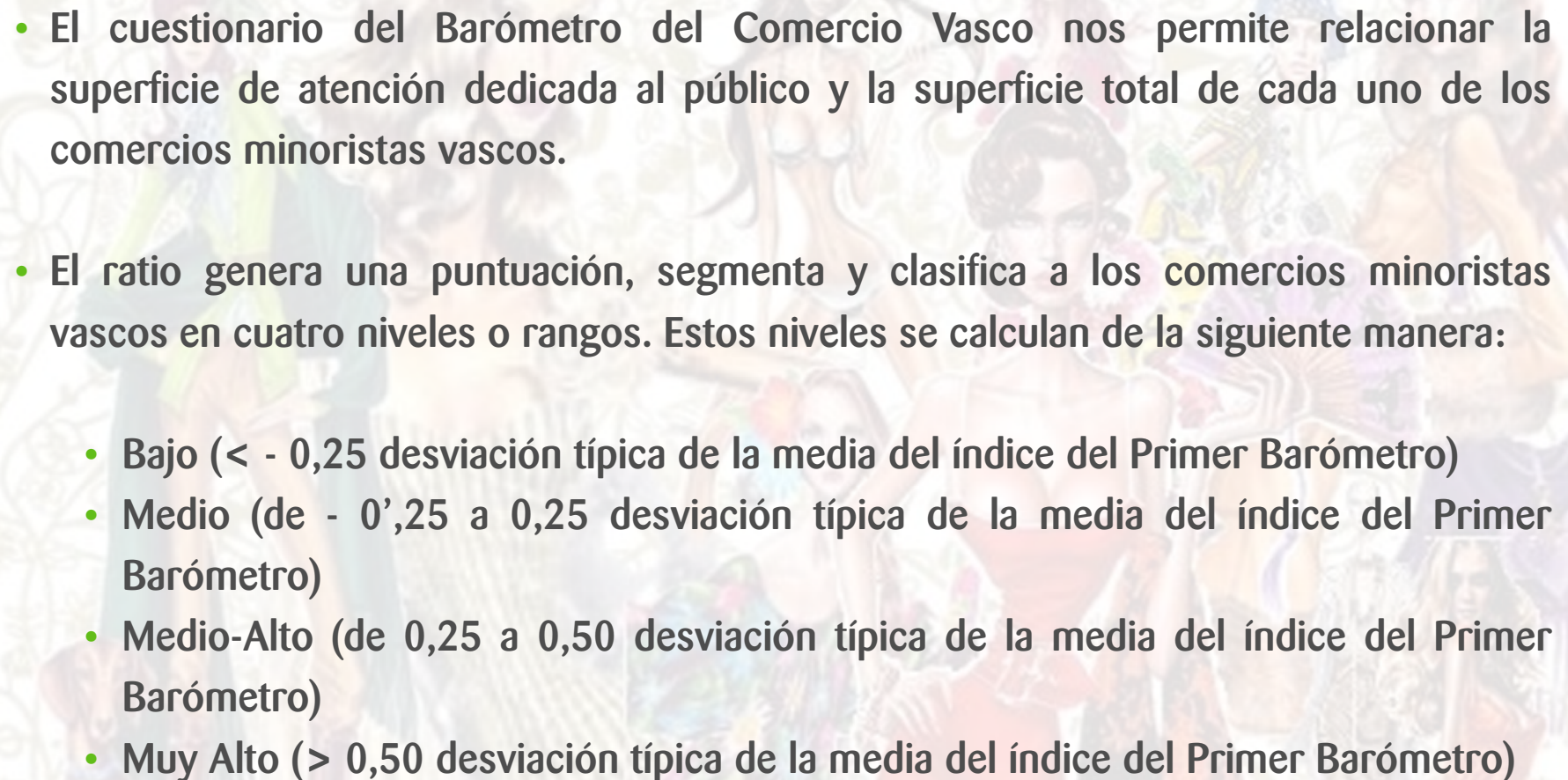


*D.4: Superficie del comercio minorista vasco dedicada  
a la atención al público (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

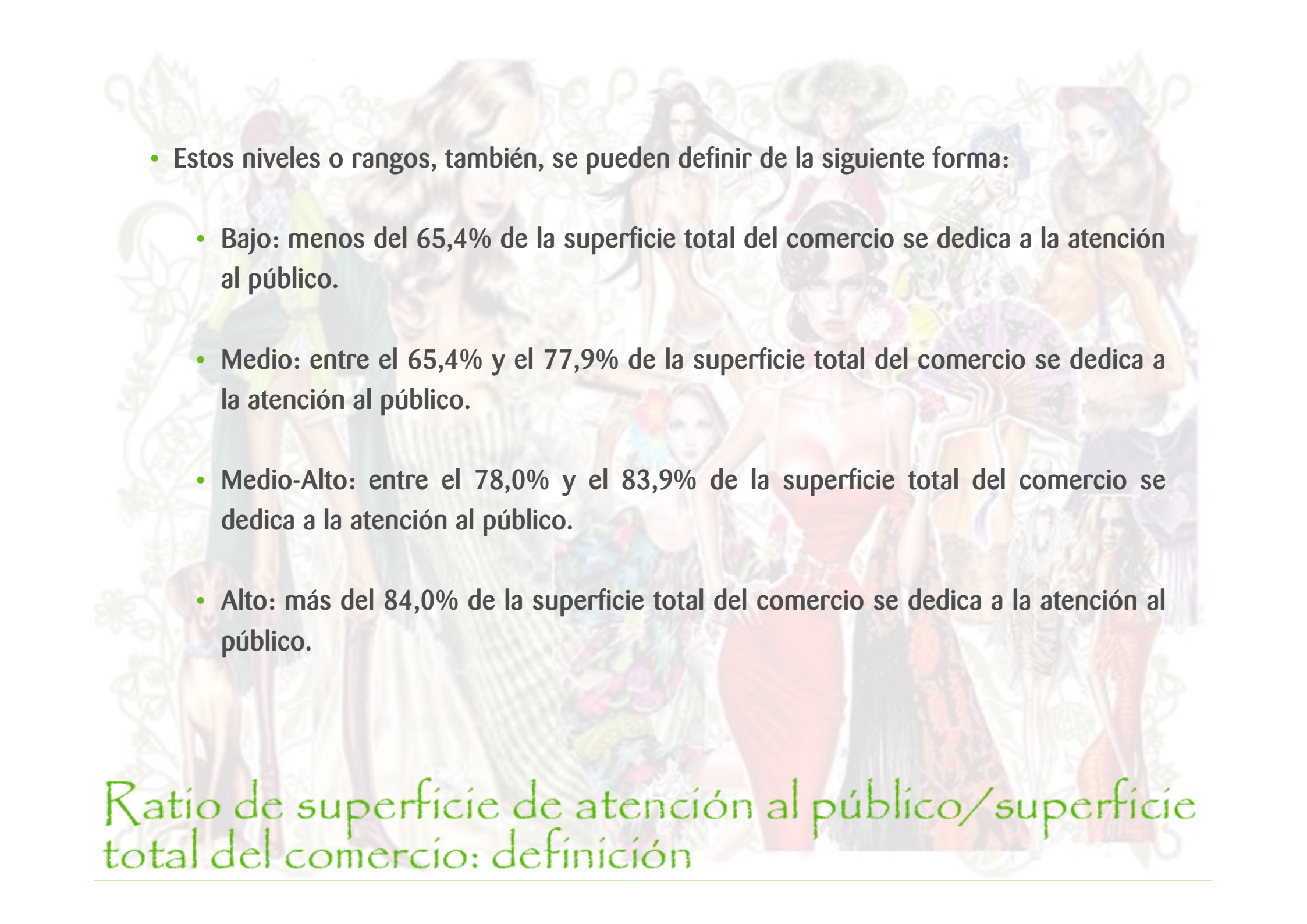




- 
- El cuestionario del Barómetro del Comercio Vasco nos permite relacionar la superficie de atención dedicada al público y la superficie total de cada uno de los comercios minoristas vascos.
  - El ratio genera una puntuación, segmenta y clasifica a los comercios minoristas vascos en cuatro niveles o rangos. Estos niveles se calculan de la siguiente manera:
    - Bajo ( $< - 0,25$  desviación típica de la media del índice del Primer Barómetro)
    - Medio (de  $- 0,25$  a  $0,25$  desviación típica de la media del índice del Primer Barómetro)
    - Medio-Alto (de  $0,25$  a  $0,50$  desviación típica de la media del índice del Primer Barómetro)
    - Muy Alto ( $> 0,50$  desviación típica de la media del índice del Primer Barómetro)

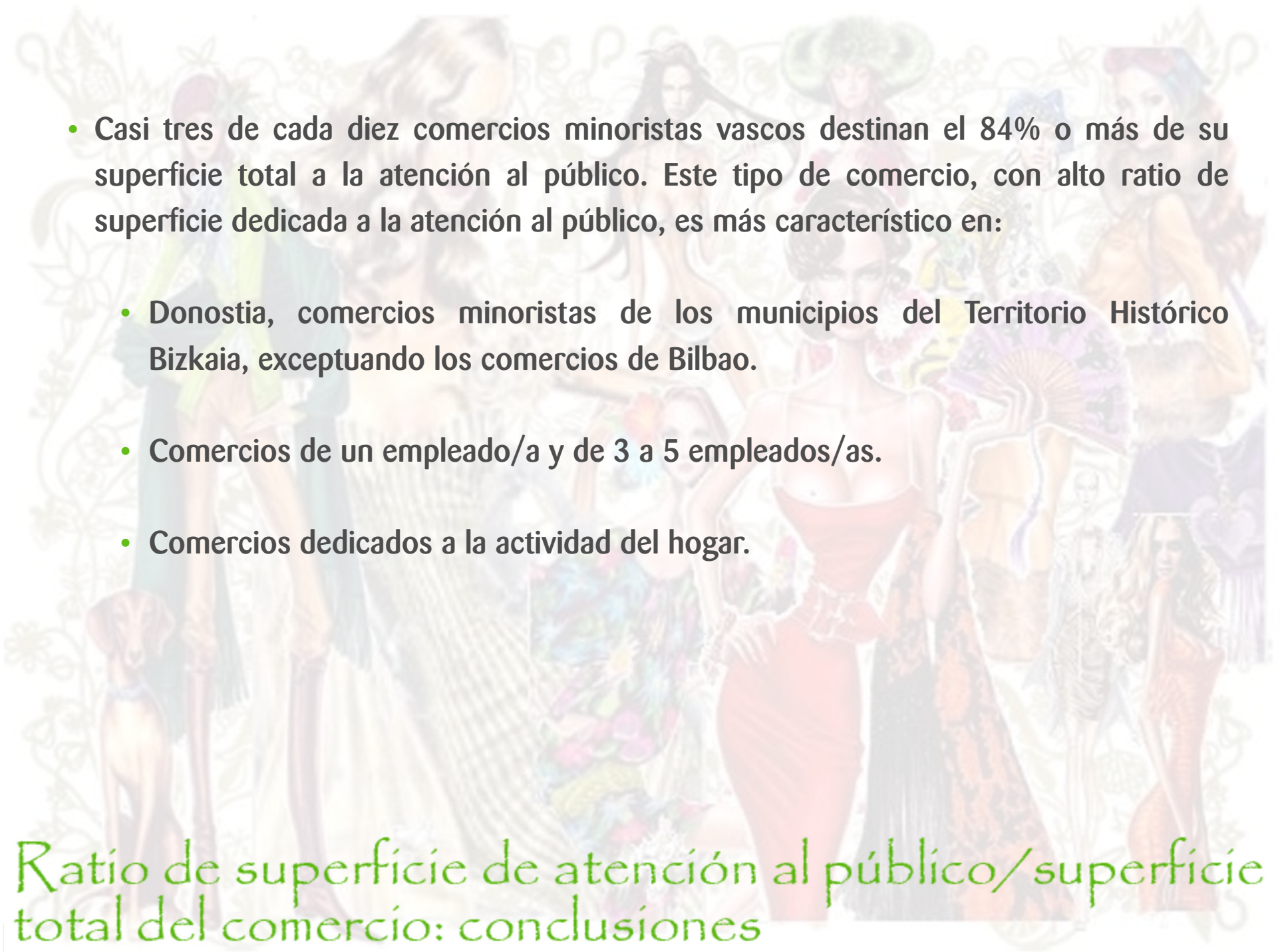
Ratio de superficie de atención al público/superficie total del comercio: definición

---

- 
- Estos niveles o rangos, también, se pueden definir de la siguiente forma:
    - Bajo: menos del 65,4% de la superficie total del comercio se dedica a la atención al público.
    - Medio: entre el 65,4% y el 77,9% de la superficie total del comercio se dedica a la atención al público.
    - Medio-Alto: entre el 78,0% y el 83,9% de la superficie total del comercio se dedica a la atención al público.
    - Alto: más del 84,0% de la superficie total del comercio se dedica a la atención al público.

Ratio de superficie de atención al público/superficie total del comercio: definición

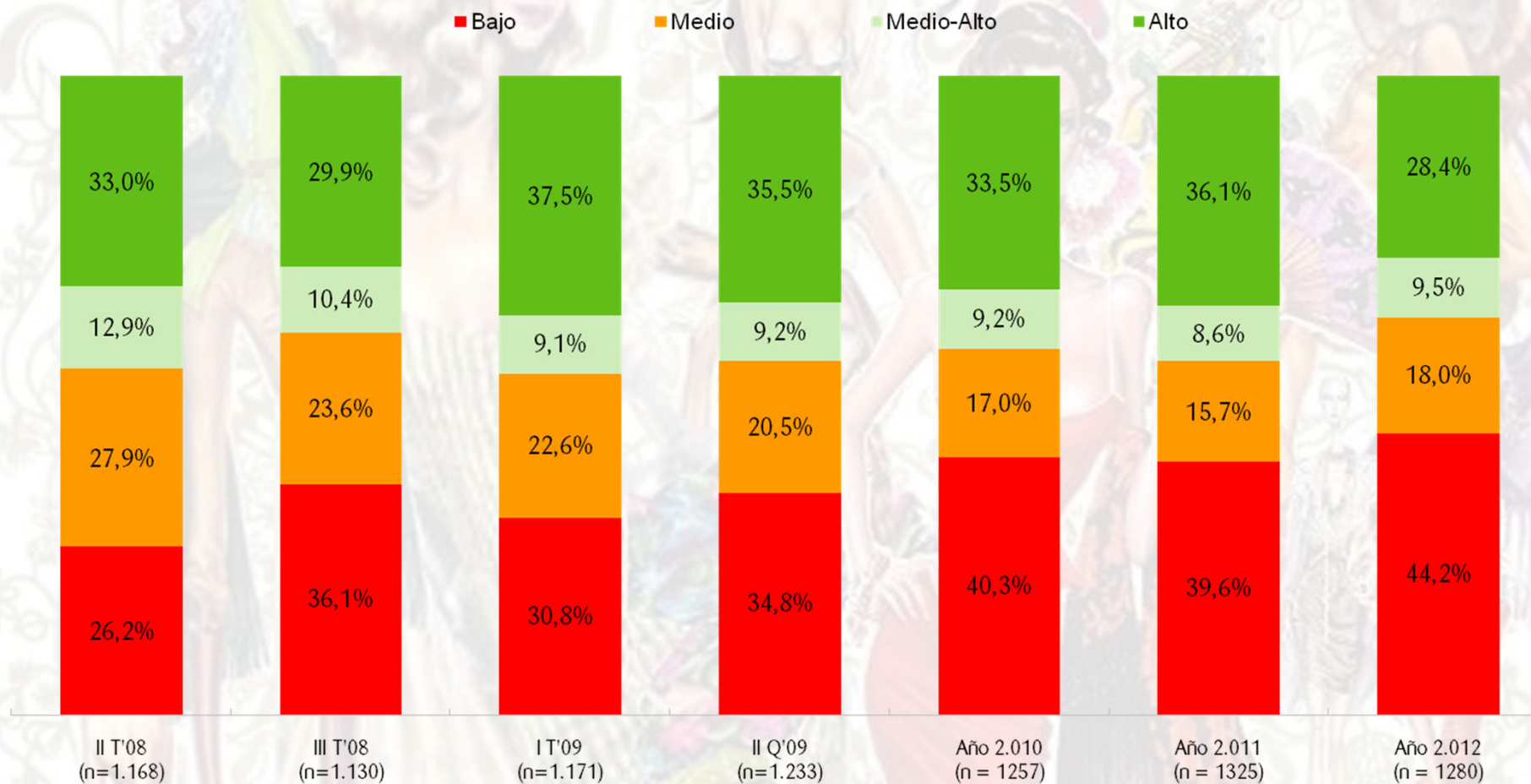


- 
- Casi tres de cada diez comercios minoristas vascos destinan el 84% o más de su superficie total a la atención al público. Este tipo de comercio, con alto ratio de superficie dedicada a la atención al público, es más característico en:
    - Donostia, comercios minoristas de los municipios del Territorio Histórico Bizkaia, exceptuando los comercios de Bilbao.
    - Comercios de un empleado/a y de 3 a 5 empleados/as.
    - Comercios dedicados a la actividad del hogar.

Ratio de superficie de atención al público/superficie total del comercio: conclusiones

*Ratio de superficie de atención al público según superficie total del comercio minorista*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

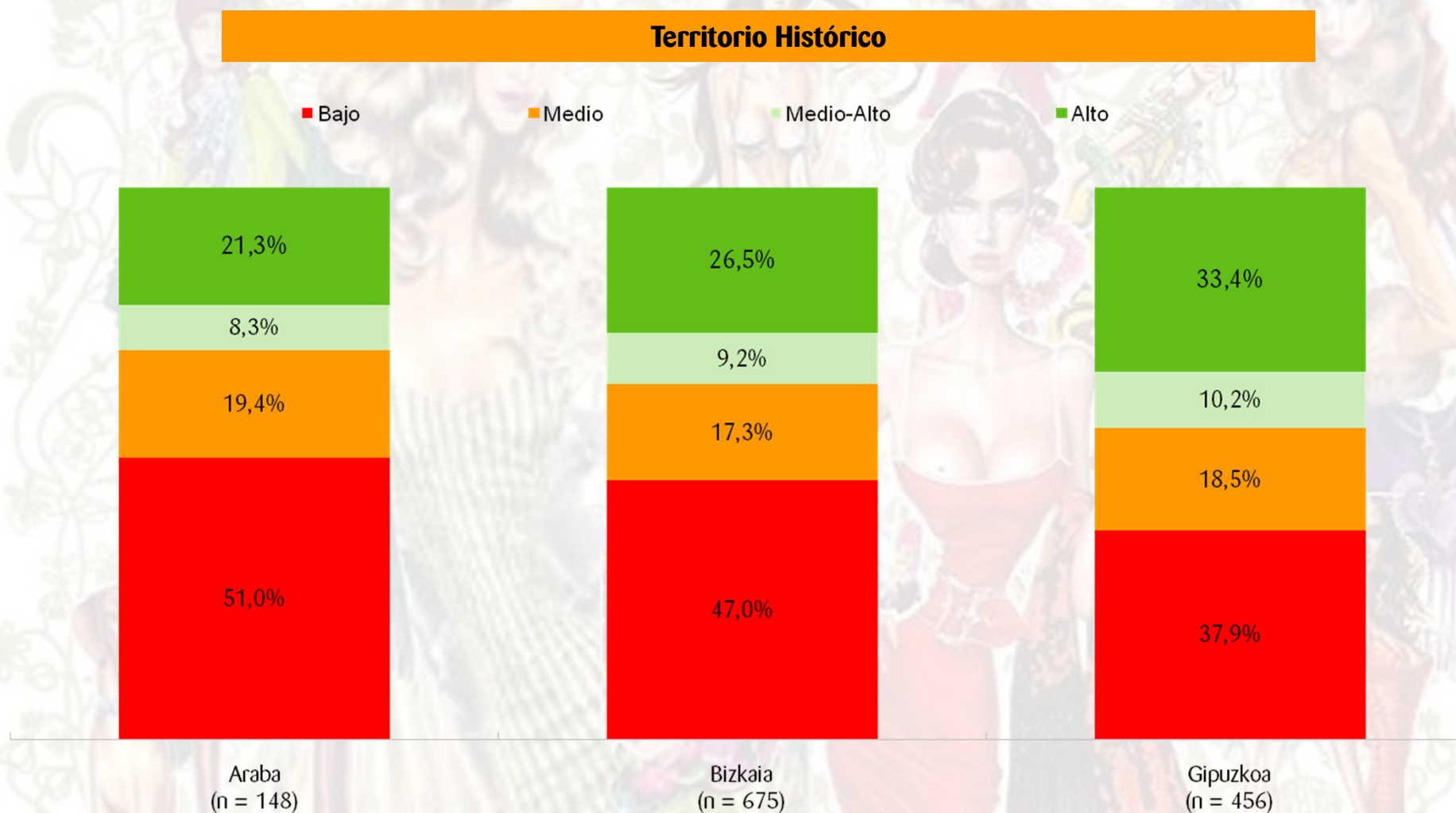


Ratio de superficie de atención al público/superficie total: datos



*Ratio de superficie de atención al público según superficie total del comercio minorista (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



Ratio de superficie de atención al público/ superficie total: datos

*Ratio de superficie de atención al público según superficie total del comercio minorista (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Capitales/Resto Territorio					
	Vitoria/ Gasteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia (n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
Alto	21,2%	21,5%	20,9%	31,1%	35,8%	32,0%
Medio-Alto	10,4%	4,5%	10,4%	8,2%	9,5%	10,7%
Medio	22,4%	14,1%	15,7%	18,6%	14,8%	20,7%
Bajo	46,0%	60,0%	52,9%	42,1%	39,9%	36,6%

Ratio de superficie de atención al público/superficie  
total: datos

*Ratio de superficie de atención al público según superficie total del comercio minorista (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Tamaño comercio minorista (según número empleados/as)					
	Un/a empleado/a (n = 507)	Dos empleados/as (n = 517)	De 3-5 empleados/as (n = 183)	De 6-9 empleados/as (n = 34)	De 10-19 empleados/as (n = 26)	20 o más empleados/as (n = 12)
Alto	32,6%	25,4%	27,5%	25,2%	17,5%	22,8%
Medio-Alto	7,0%	11,7%	11,1%	6,2%	3,7%	11,4%
Medio	19,5%	16,7%	18,5%	19,4%	13,5%	7,7%
Bajo	40,8%	46,2%	42,9%	49,2%	65,3%	58,1%

Ratio de superficie de atención al público/superficie total: datos



*Ratio de superficie de atención al público según superficie total del comercio minorista (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
Alto	19,9%	27,6%	49,6%	36,3%	29,5%
Medio-Alto	10,9%	11,1%	8,0%	6,6%	7,8%
Medio	17,8%	22,0%	19,6%	20,3%	13,7%
Bajo	51,3%	39,2%	22,7%	36,8%	49,0%

Ratio de superficie de atención al público/superficie  
total: datos



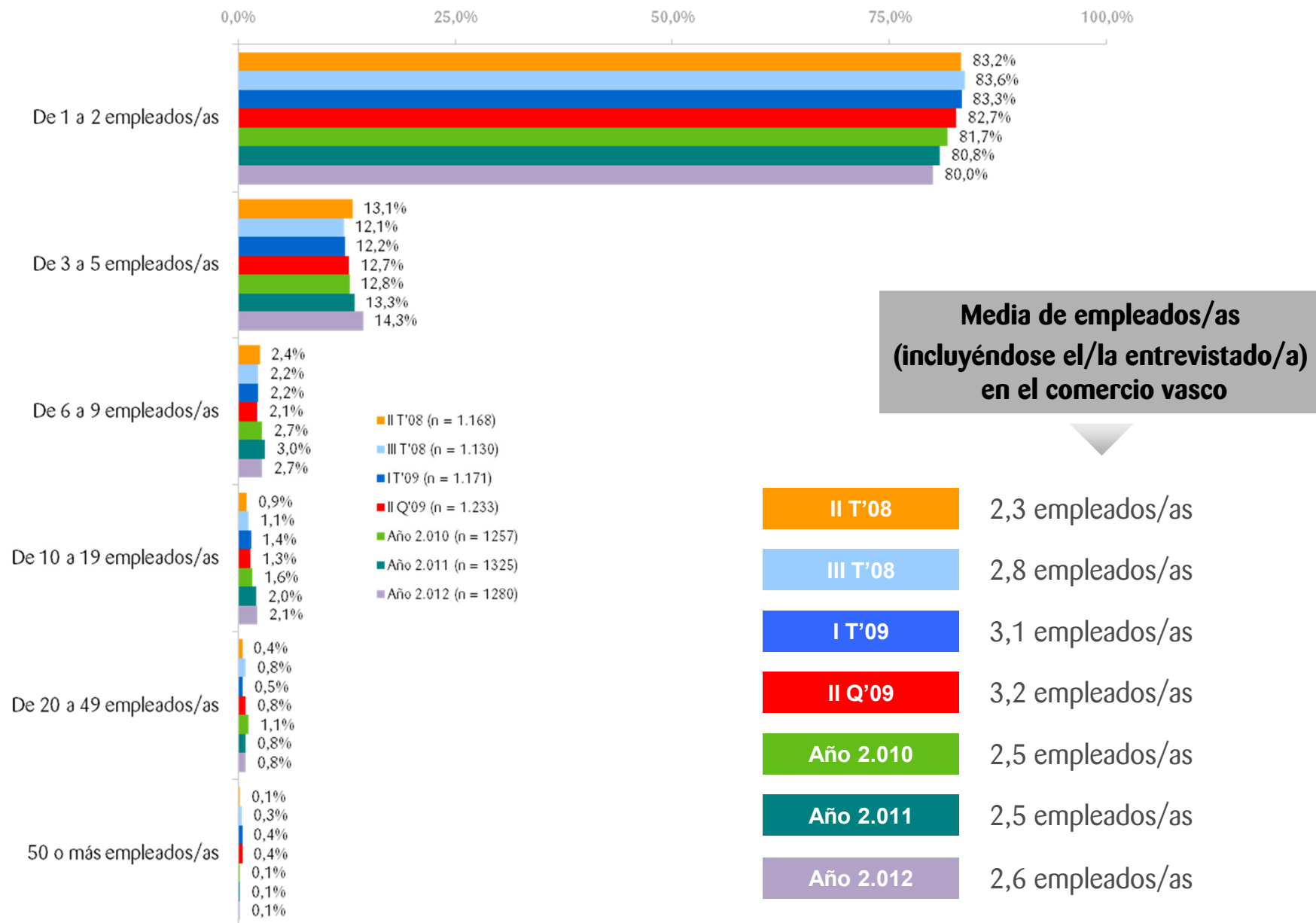
## *Tamaño del comercio: personal*

---

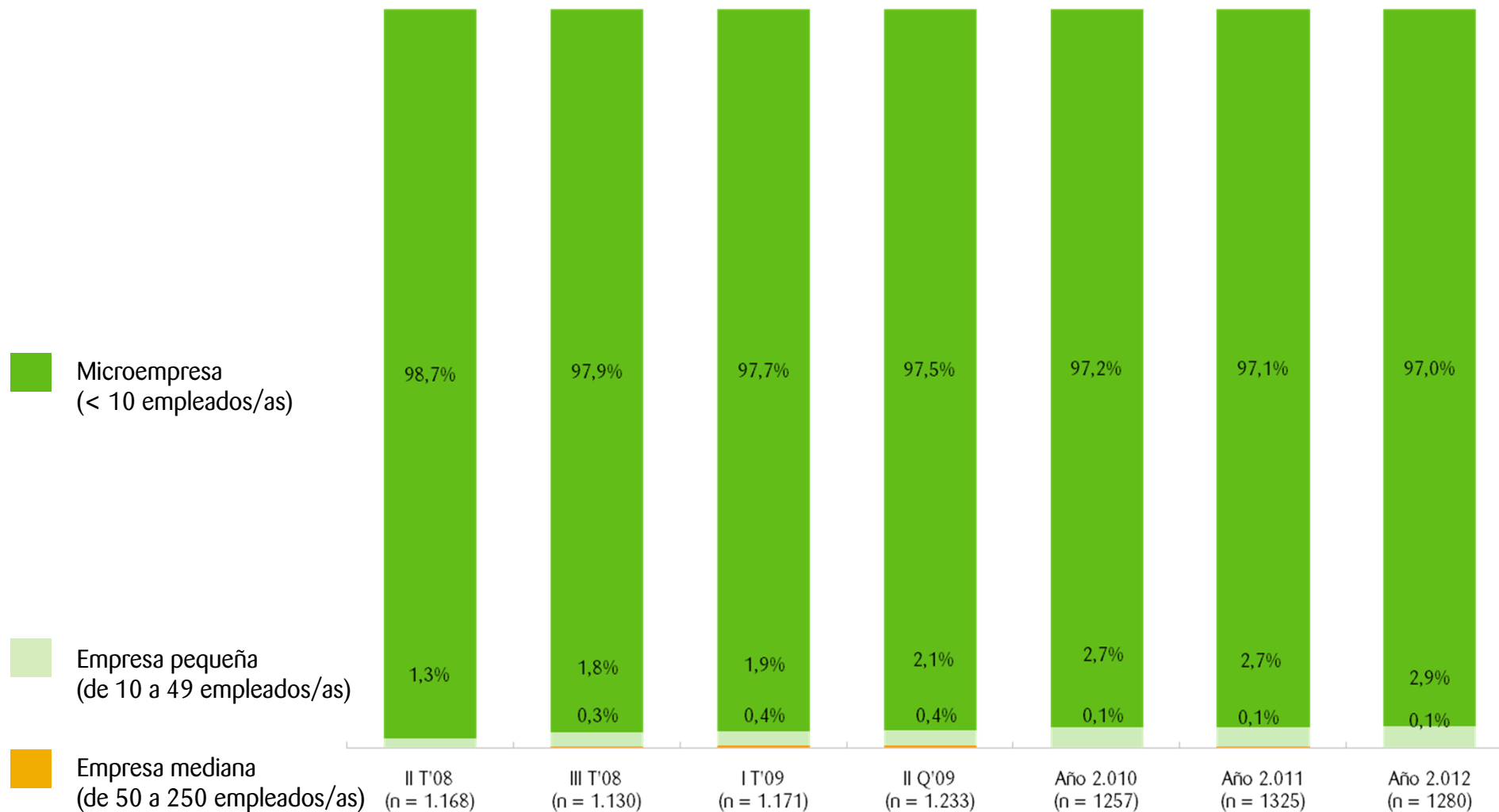
- Se mantiene la proporción de ocho de cada diez comercios minoristas vascos que cuentan en plantilla con un/a empleado/a o son solo un/a empleado/a.
- La media de empleados/as en el comercio minorista es de 2,6 empleados/as. Se detecta un número medio de empleados/as del comercio minorista vasco similar al del año 2011 y 2010.
- En función de los criterios utilizados por la Unión Europea para definir qué es una pyme, la estructura del comercio minorista vasco es la siguiente:
  - Microempresa (menos de 10 empleados/as) representa al 97,0% de los comercios minoristas vascos.
  - Empresa pequeña (de 10 a 49 empleados/as) supone el 2,9% de los comercios minoristas vascos.
  - Y, empresa mediana (de 50 hasta 250 empleados/as) refleja el tamaño del 0,1% de los comercios minoristas vascos.

P13/P12/P12/P12/P4/P4/P4: ¿Cuántas personas, incluida usted, trabajan en su comercio?

Base: Total de comercios minoristas entrevistados



**Distribución del número de empleados/as según criterio de la Unión Europea**



*P.4: Tamaño del comercio según criterios de la Unión Europea para definir una pyme  
(año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Territorio Histórico		
	Araba (n = 148)	Bizkaia (n = 675)	Gipuzkoa (n = 456)
<b>Microempresa</b> (< 10 empleados/as)	92,2%	97,4%	97,9%
<b>Empresa pequeña</b> (de 10 a 49 empleados/as)	7,6%	2,4%	2,0%
<b>Empresa mediana</b> (de 50 a 250 empleados/as)	0,3%	0,1%	0,1%

*P.4: Tamaño del comercio según criterios de la Unión Europea para definir una pyme  
(año 2.012)*

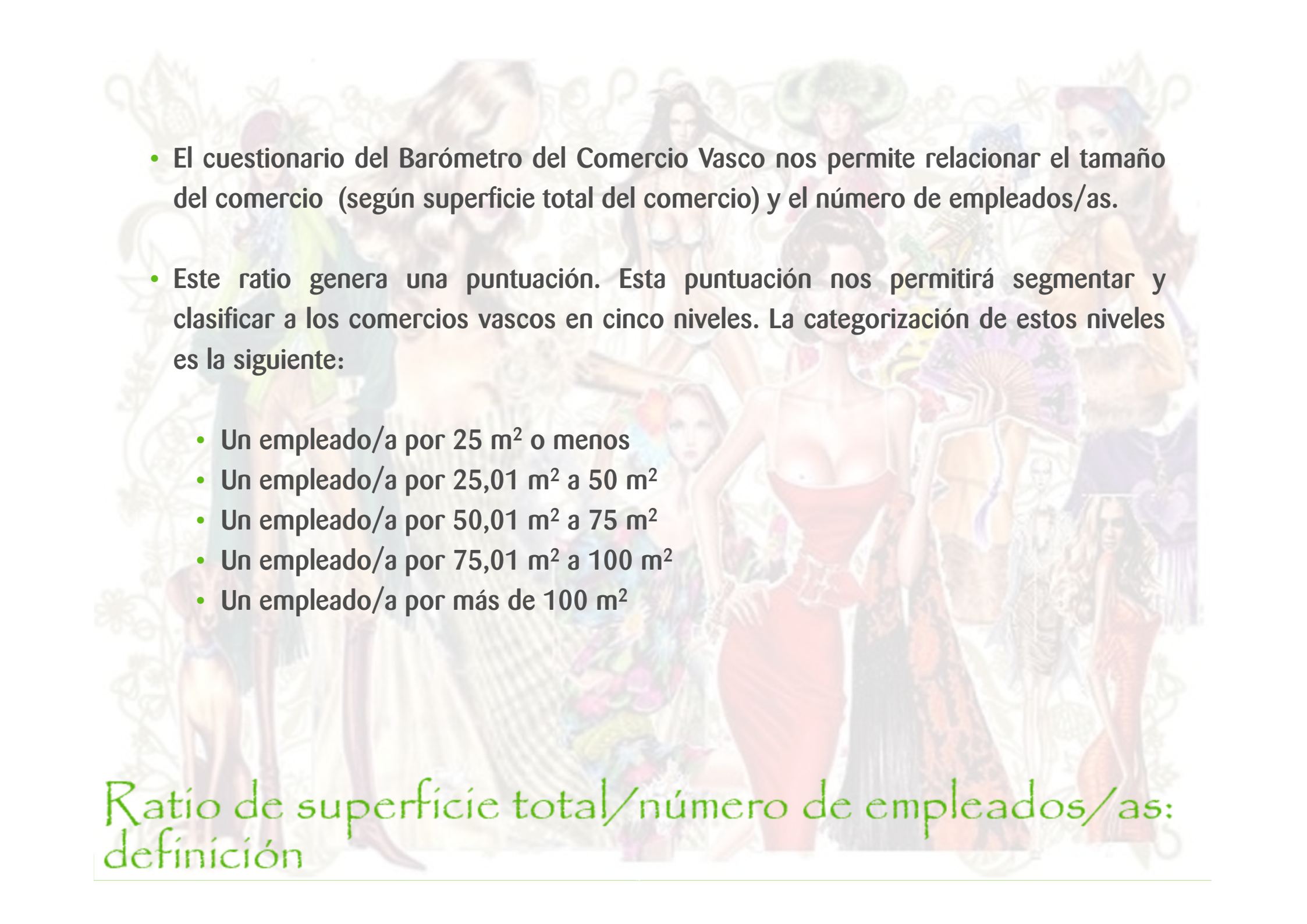
*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Capitales/Resto Territorio					
	Vitoria/Gasteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia (n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
Microempresa (< 10 empleados/as)	94,6%	87,8%	97,1%	97,7%	97,6%	98,1%
Empresa pequeña (de 10 a 49 empleados/as)	5,1%	11,9%	2,7%	2,2%	2,3%	1,8%
Empresa mediana (de 50 a 250 empleados/as)	0,2%	0,3%	0,2%	0,1%	0,1%	0,0%

*P.4: Tamaño del comercio según criterios de la Unión Europea para definir una pyme  
(año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
<b>Microempresa (&lt; 10 empleados/as)</b>	96,4%	98,9%	97,5%	98,7%	95,5%
<b>Empresa pequeña (de 10 a 49 empleados/as)</b>	3,4%	1,1%	2,4%	1,1%	4,3%
<b>Empresa mediana (de 50 a 250 empleados/as)</b>	0,2%	---	0,1%	0,2%	0,2%

- 
- El cuestionario del Barómetro del Comercio Vasco nos permite relacionar el tamaño del comercio (según superficie total del comercio) y el número de empleados/as.
  - Este ratio genera una puntuación. Esta puntuación nos permitirá segmentar y clasificar a los comercios vascos en cinco niveles. La categorización de estos niveles es la siguiente:
    - Un empleado/a por 25 m<sup>2</sup> o menos
    - Un empleado/a por 25,01 m<sup>2</sup> a 50 m<sup>2</sup>
    - Un empleado/a por 50,01 m<sup>2</sup> a 75 m<sup>2</sup>
    - Un empleado/a por 75,01 m<sup>2</sup> a 100 m<sup>2</sup>
    - Un empleado/a por más de 100 m<sup>2</sup>

Ratio de superficie total/número de empleados/as:  
definición

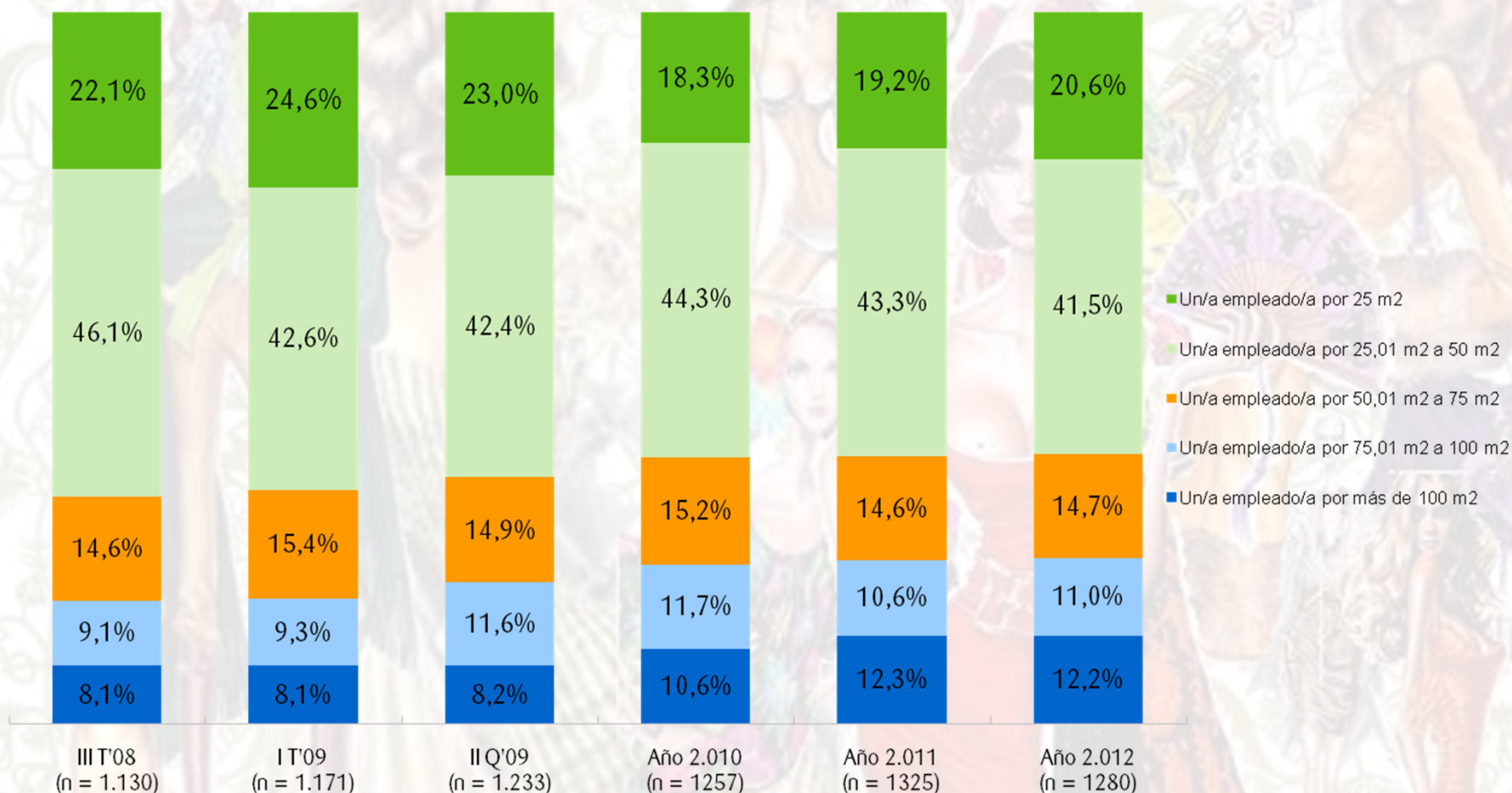


- El 41,5% de los comercios minoristas vascos presenta una densidad de un/a empleado/a por 25,01 m<sup>2</sup> a 50 m<sup>2</sup>. La media de densidad del conjunto de comercios minoristas vascos es de un/a empleado/a por 69,9 m<sup>2</sup>.
- Los comercios minoristas vascos que se sitúan por debajo de esta media de densidad, aquellos con una mayor concentración de empleados/as por m<sup>2</sup> , continúan siendo:
  - Comercios minoristas de las capitales de los tres Territorios Históricos.
  - Comercios dedicados, o bien a la actividad de moda, o bien a la actividad de salud, belleza, o bien a la actividad de alimentación.
  - Comercios, incluido dueño/a, con una plantilla de dos a nueve empleados/as.
  - Comercios más jóvenes (menos de 11 años de antigüedad declarada). Este aspecto rompe con la tendencia apuntada en anteriores Barómetros del Comercio Minorista Vasco en la que los comercios más antiguos eran quienes presentaban un ratio de mayor densidad.

Ratio de superficie total/número de empleados/as:  
conclusiones



*Ratio de superficie total del comercio minorista según número de empleados/as*  
*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



Ratio de superficie total/número de empleados/as:  
 datos

*Ratio de superficie total del comercio minorista según número de empleados/as (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Territorio Histórico		
	Araba (n = 148)	Bizkaia (n = 675)	Gipuzkoa (n = 456)
Un/a empleado/a por 25 m <sup>2</sup> o menos	15,4%	20,7%	22,1%
Un/a empleado/a por 25,01 m <sup>2</sup> a 50 m <sup>2</sup>	37,0%	45,8%	36,6%
Un/a empleado/a por 50,01 m <sup>2</sup> a 75 m <sup>2</sup>	15,5%	13,7%	16,0%
Un/a empleado/a por 75,01 m <sup>2</sup> a 100 m <sup>2</sup>	11,2%	11,1%	10,8%
Un/a empleado/a por más de 100 m <sup>2</sup>	20,9%	8,7%	14,6%
MEDIA (empleado/a/ m <sup>2</sup> )	89,0 m2	71,5 m2	61,4 m2

Ratio de superficie total/número de empleados/as:  
datos



*Ratio de superficie total del comercio minorista según número de empleados/as (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Capitales/Territorio Histórico					
	Vitoria / Gasteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia (n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
Un/a empleado/a por 25 m <sup>2</sup> o menos	18,6%	9,7%	26,3%	16,1%	26,9%	19,2%
Un/a empleado/a por 25,01 m <sup>2</sup> a 50 m <sup>2</sup>	40,1%	31,5%	49,9%	42,5%	42,8%	32,8%
Un/a empleado/a por 50,01 m <sup>2</sup> a 75 m <sup>2</sup>	15,7%	15,2%	11,4%	15,5%	14,3%	17,0%
Un/a empleado/a por 75,01 m <sup>2</sup> a 100 m <sup>2</sup>	11,1%	11,2%	6,9%	14,6%	6,6%	13,3%
Un/a empleado/a por más de 100 m <sup>2</sup>	14,5%	32,4%	5,5%	11,3%	9,4%	17,7%
MEDIA (empleado/a /m <sup>2</sup> )	70,5 m2	122,0 m2	44,9 m2	93,4 m2	50,5 m2	68,0 m2

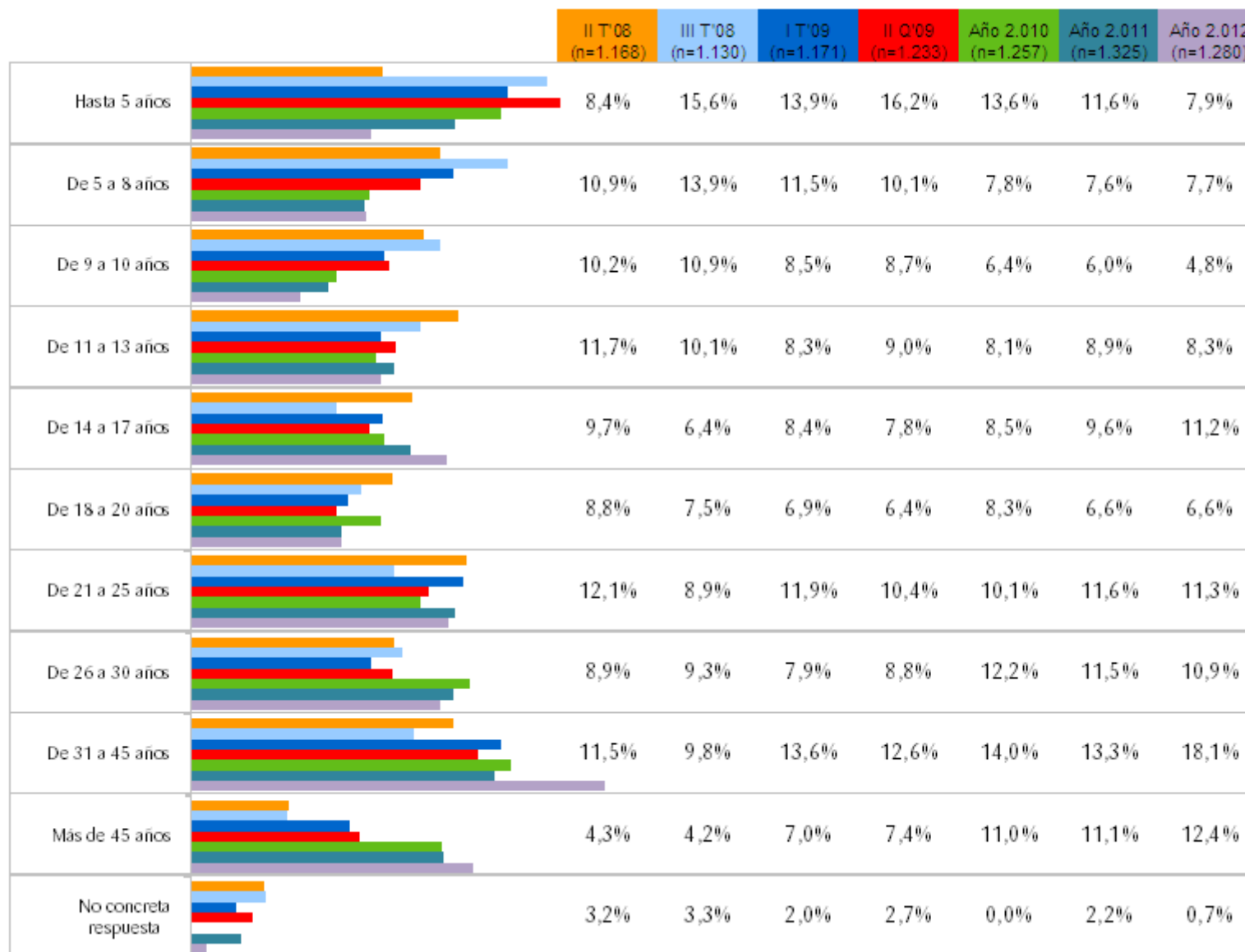
Ratio de superficie total/número de empleados/as:  
datos

# ***“Antigüedad y renovación del comercio”***

## *Antigüedad y renovación del comercio*

---

- La antigüedad media del comercio minorista vasco se estima, de media, en 25,8 años. Nos encontramos con un comercio minorista más antiguo.
  - Mientras que uno de cada cinco comercios tiene una antigüedad de 11 años o inferior, la mitad de los comercios afirma llevar con la actividad 21 años o más.
- La actividad de la salud y belleza tiende a concentrar el mayor volumen de comercios jóvenes, constante a lo largo de Barómetro del Comercio Minorista Vasco, al igual que los comercio del ramo de hogar.
- Desde 2009, el ratio bruto de comercio jóvenes, menos de seis años, ha descendido en 8,3 puntos porcentuales. Tomando como referencia el segundo cuatrimestre de 2009, supone un descenso del 51,2% en los comercios más jóvenes.

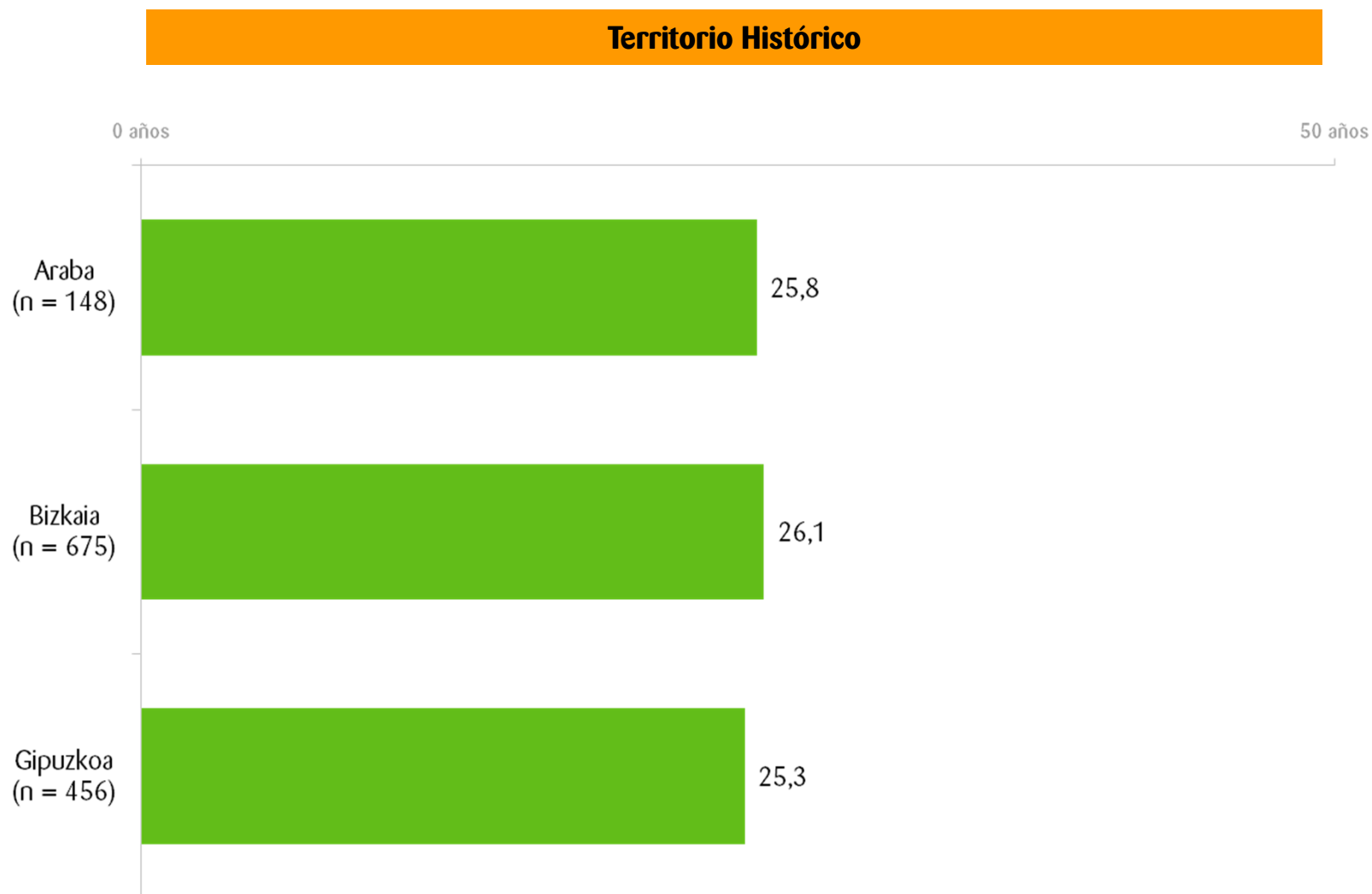


**Antigüedad media  
de los comercios  
minoristas vascos**

II T'08	19,4 años
III T'08	17,9 años
I T'09	21,5 años
II Q'09	21,5 años
Año 2.010	23,7 años
Año 2.011	23,6 años
Año 2.012	25,8 años

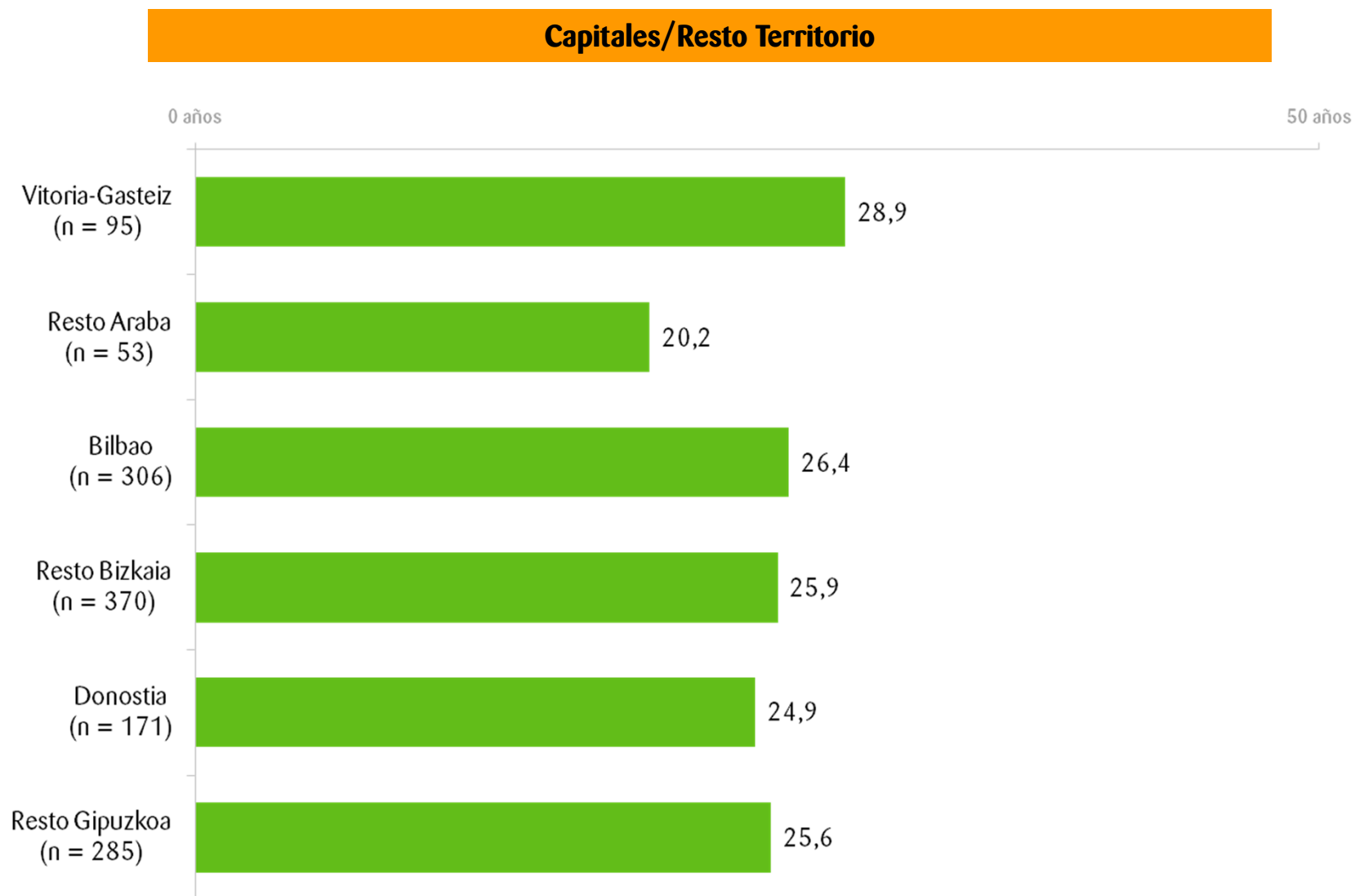
*P.22: Año de apertura del comercio minorista (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



*P.22: Año de apertura del comercio minorista (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

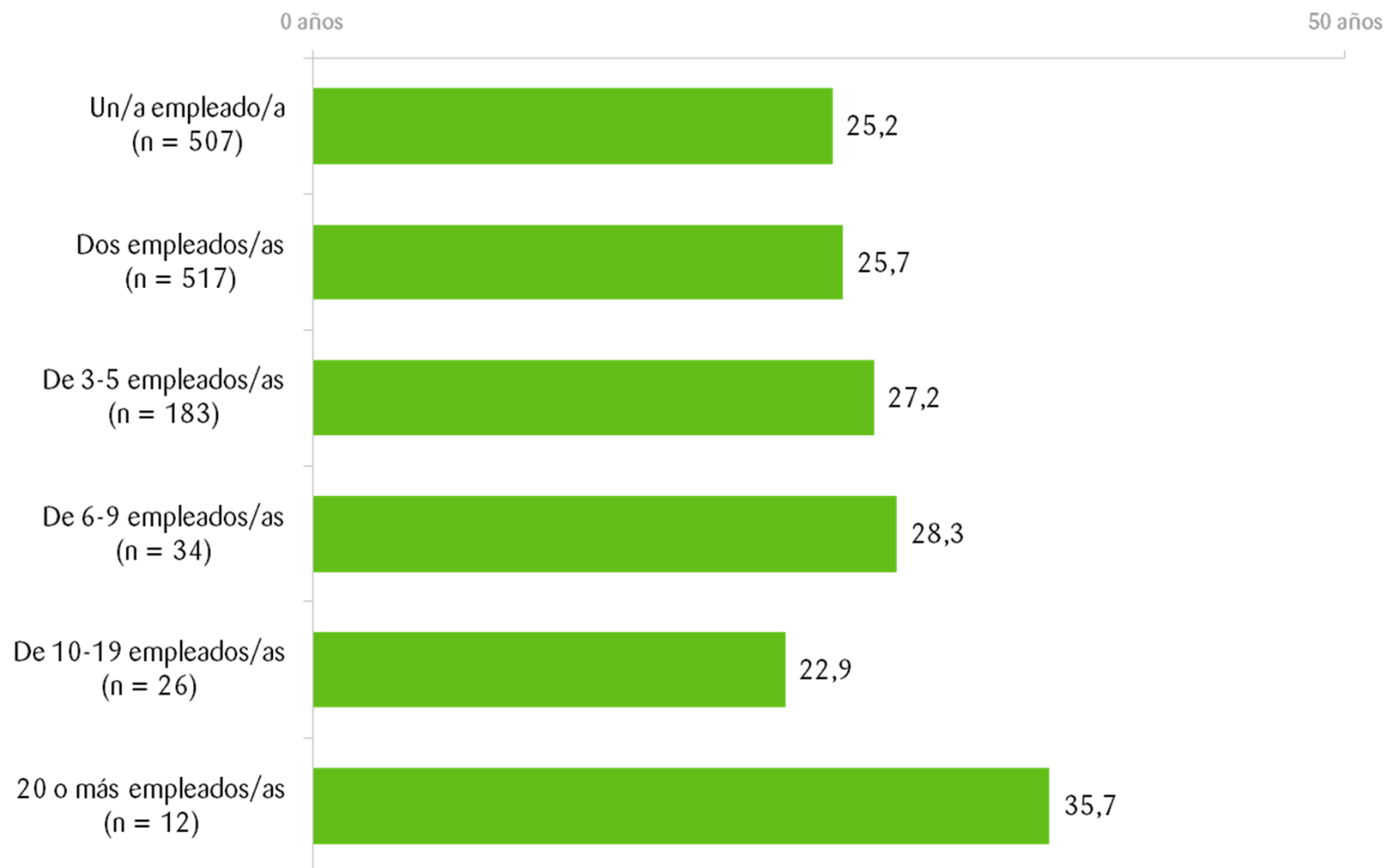




*P.22: Año de apertura del comercio minorista (año 2.012)*

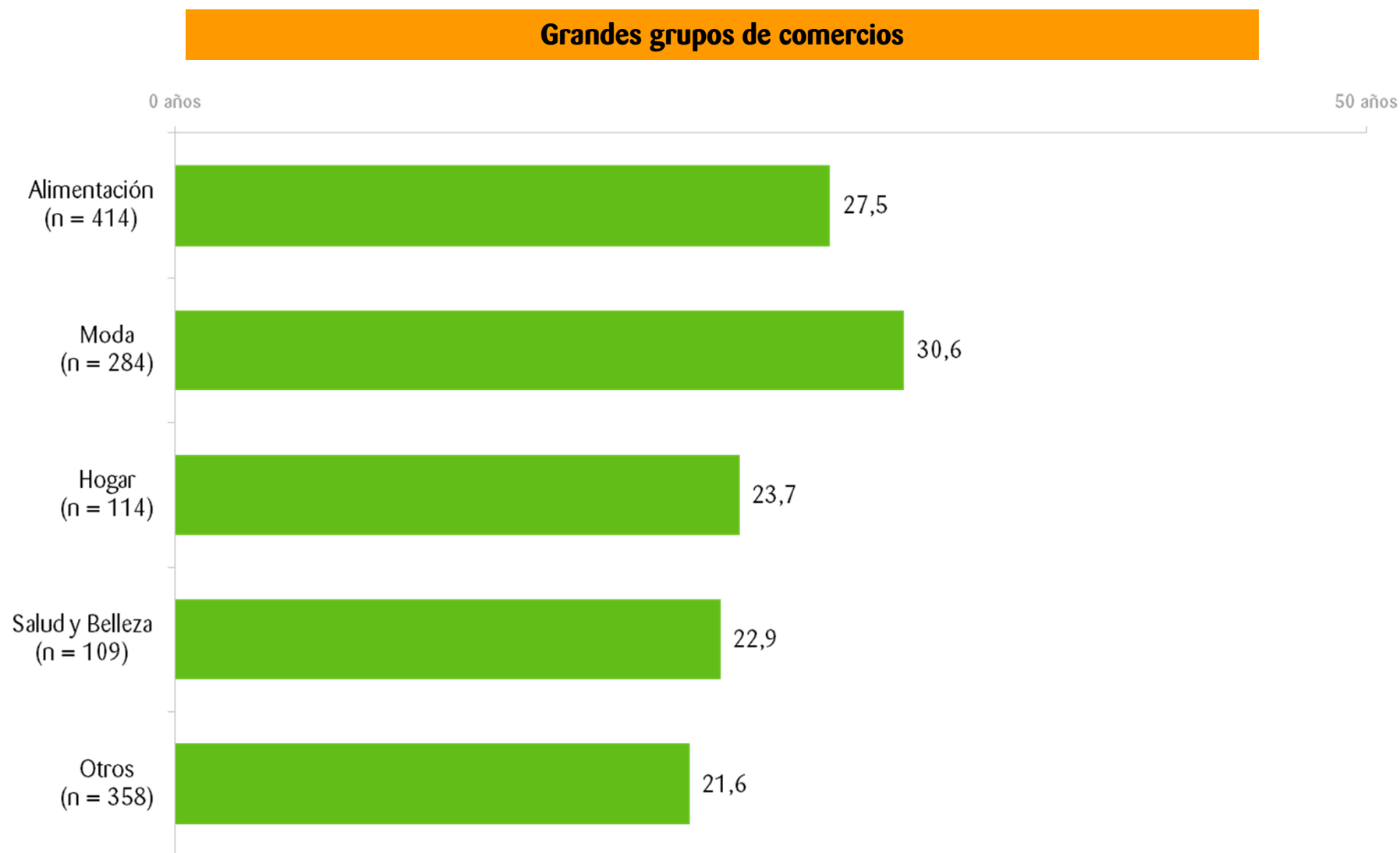
*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

**Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)**



*P.22: Año de apertura del comercio minorista (año 2.012)*

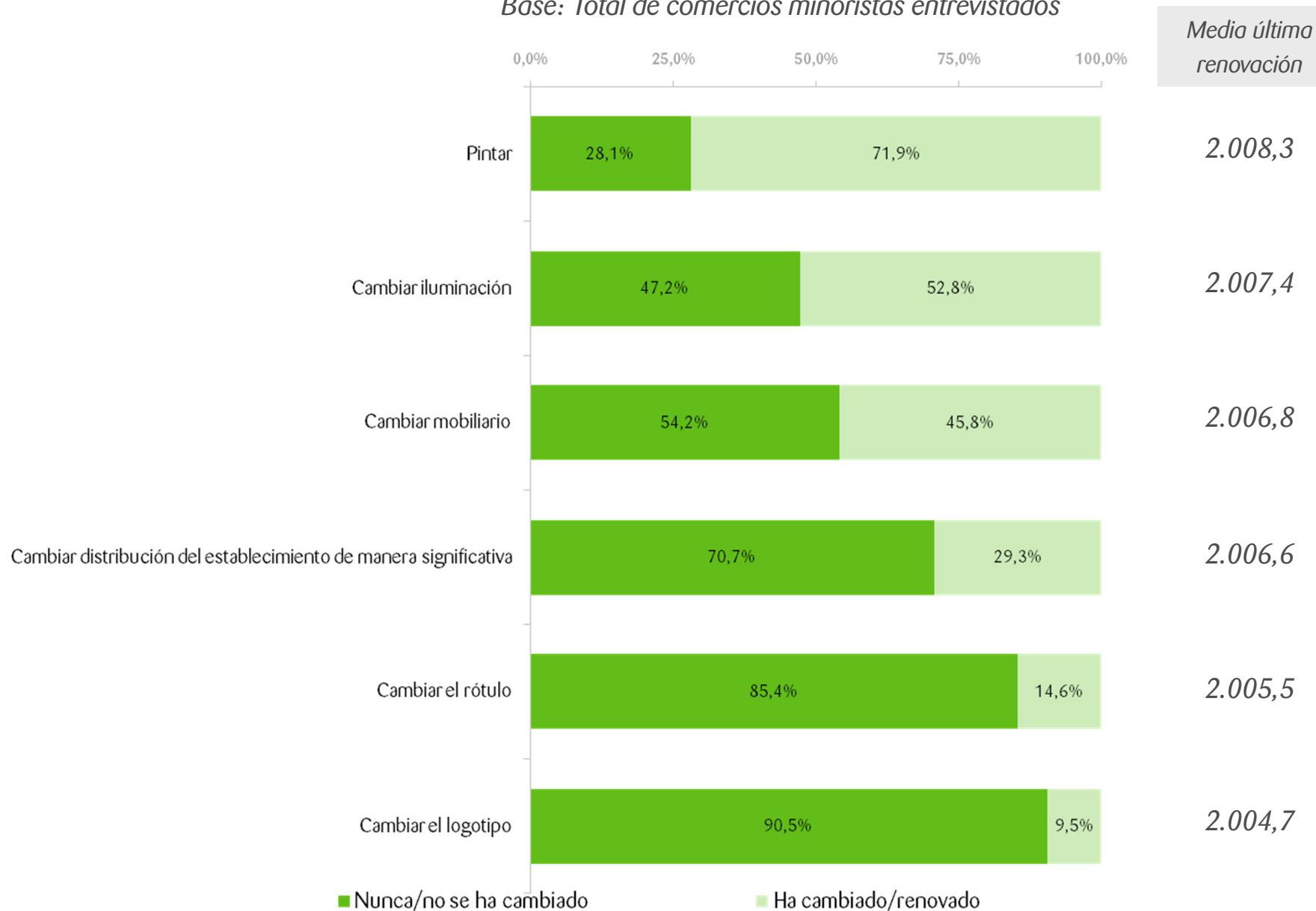
*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



- La renovación del comercio minorista vasco, en función de las áreas de renovación planteadas, sugiere la siguientes tendencias ya apuntadas Barómetro tras Barómetro:
  - La escasa atención, interés mostrado por la gestión de la marca. Si el logotipo es el símbolo visible de la marca, tan sólo uno de cada diez comercios minoristas afirma haber implementado cambios en esta área del negocio.
  - Más aún, los rótulos son otro aspecto que suscita poco interés entre los y las comerciantes entrevistados/as.
  - Renovar el comercio continua teniendo más implicaciones tangibles (pintar, luz, mobiliario) que intangibles (marca).
  - La última renovación en el comercio minorista vasco, nos referimos a las renovaciones sugeridas, se sitúa, de media, a comienzos del año 2008 (2008,5).

*P.24: De las reformas, cambios que le cito a continuación,  
¿me podría decir el año de la última realización de cada una de ellas? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



# ***“Forma jurídica del comercio”***

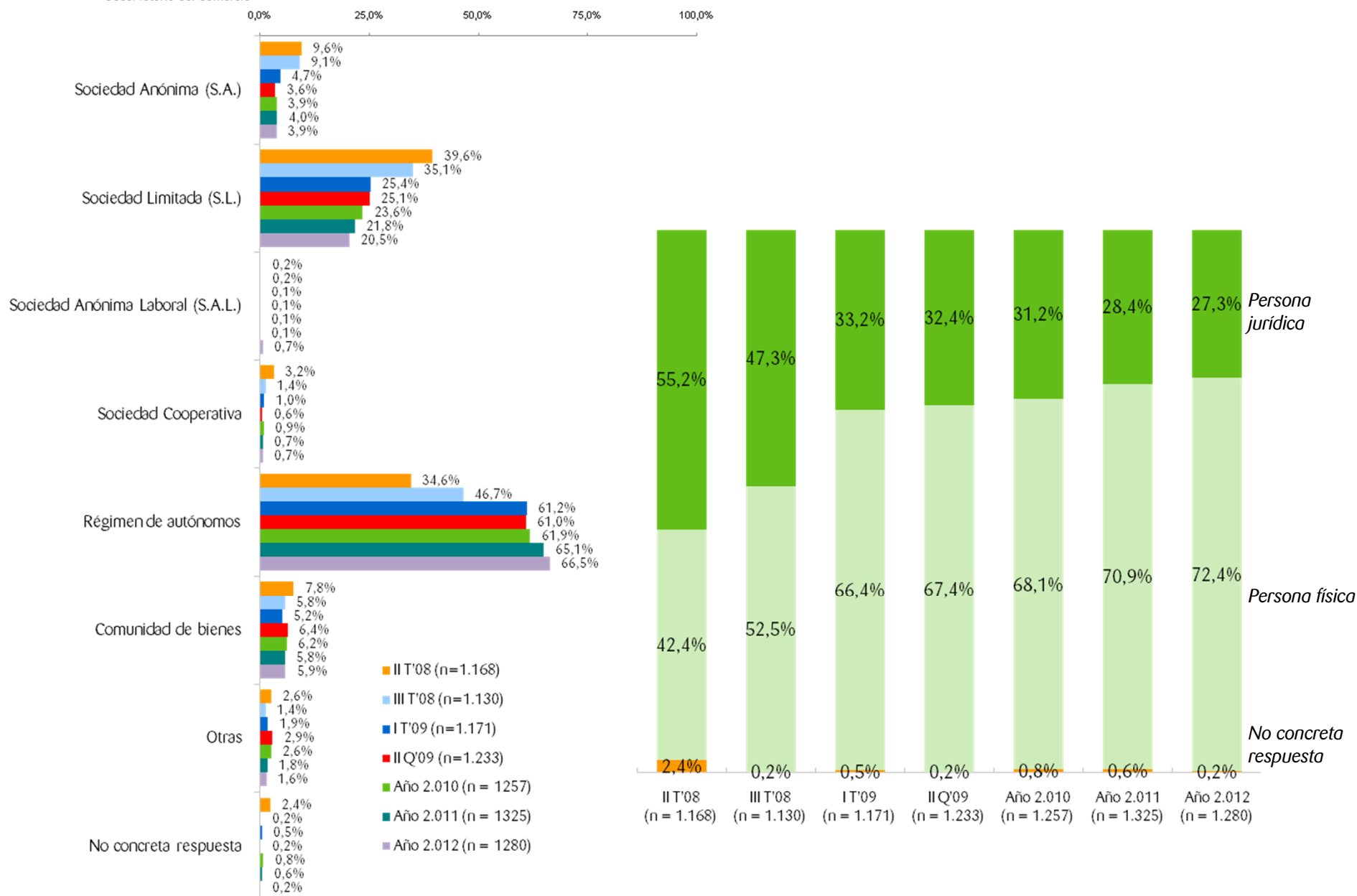
## *Forma jurídica del comercio*

---

- La forma de organización jurídica más generalizada, teniendo en cuenta la dimensión del comercio minorista vasco (por dimensión entendemos el número de empleados/as), es la de persona física.
- En este sentido, se reitera que a medida que el tamaño del comercio minorista es mayor, a partir sobre todo de tres empleados/as, la forma de organización de persona jurídica se presenta como la más generalizada en el comercio minorista vasco.
- Por otro lado, es en el comercio minorista del ramo, actividad comercial del hogar es donde la presencia de la forma jurídica de persona, valga la redundancia, jurídica es más perceptible.

## D.8/D.5/D.5/D.5/D.5/D.5/D.5: ¿Cuál es la forma jurídica de su comercio/negocio?

Base: Total de comercios minoristas entrevistados



*D.5: Forma jurídica del comercio minorista vasco (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Territorio Histórico		
	Araba (n = 148)	Bizkaia (n = 675)	Gipuzkoa (n = 456)
Persona jurídica	39,0%	22,9%	30,0%
Persona física	60,7%	76,8%	69,7%
No concreta respuesta	0,3%	0,2%	0,3%



*D.5: Forma jurídica del comercio minorista vasco (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Capitales/Resto Territorio					
	Vitoria / Gazteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia (n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
Persona jurídica	41,9%	33,8%	23,7%	22,4%	39,4%	24,4%
Persona física	57,7%	66,2%	76,1%	77,4%	60,3%	75,4%
No concreta respuesta	0,4%	---	0,2%	0,2%	0,3%	0,3%

*D.5: Forma jurídica del comercio minorista vasco (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Tamaño comercio minorista (según número de empleados)					
	Un/ a empleado/a (n = 507)	Dos empleados /as (n = 517)	De 3 -5 empleados /as (n = 183)	De 6 -9 empleados /as (n = 34)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
Persona jurídica	11,7%	27,0%	47,2%	81,0%	94,5%	95,8%
Persona física	88,3%	72,8%	51,8%	19,0%	5,5%	---
No concreta respuesta	---	0,1%	1,0%	---	---	4,2%

*D.5: Forma jurídica del comercio minorista vasco (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y Belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
Persona jurídica	16,3%	23,1%	43,9%	20,7%	40,2%
Persona física	83,7%	76,5%	55,5%	78,7%	59,7%
No concreta respuesta	---	0,4%	0,7%	0,7%	0,1%

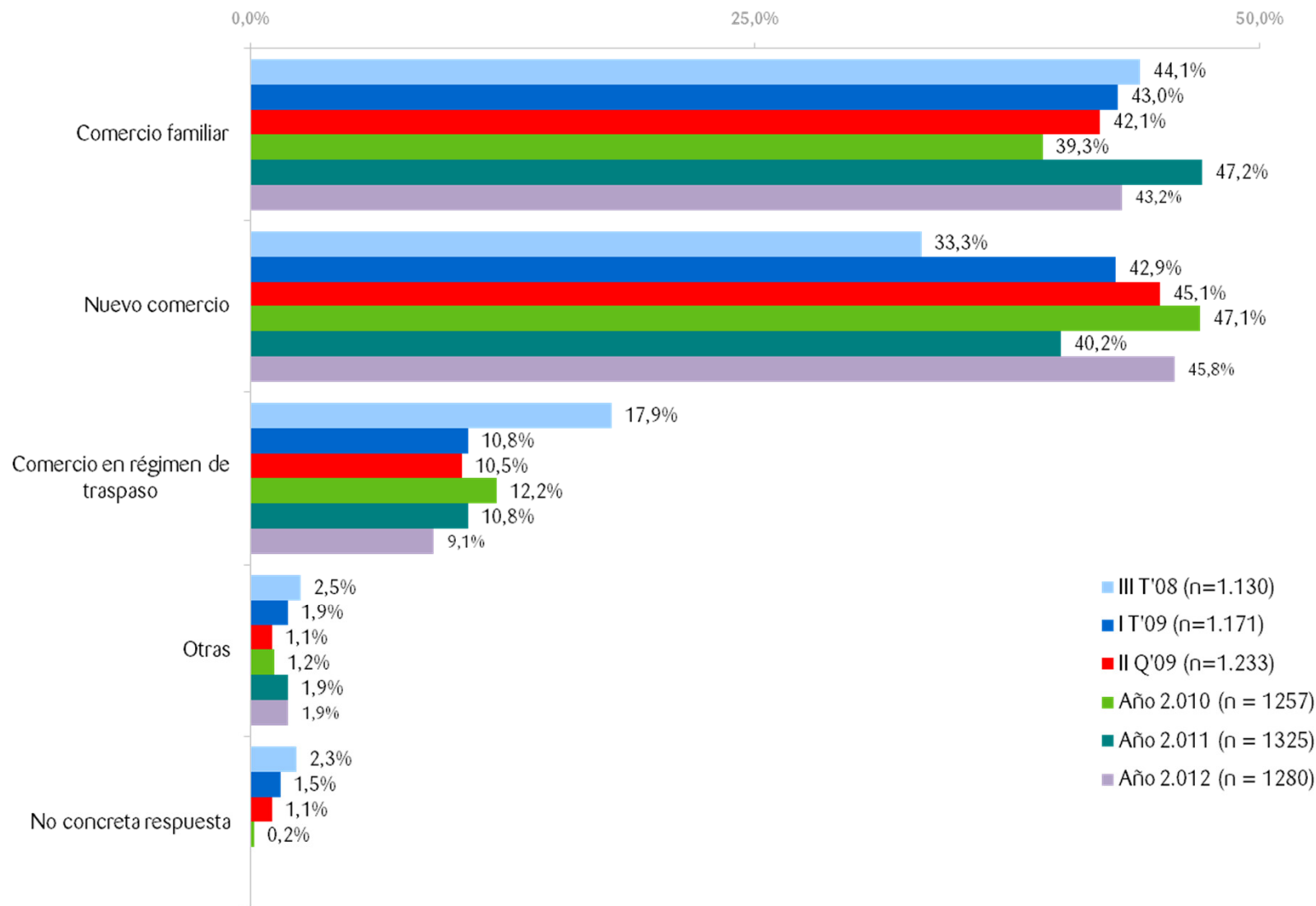
## *Régimen del comercio*

---

- El régimen de tenencia del comercio minorista vasco se articula en base a estas dos situaciones:
  - El nuevo comercio. Por segunda vez se detecta un mayor ratio de comercios minoristas nuevos que comercios minoristas familiares.
  - El comercio familiar, de sucesión familiar,
- El comercio familiar, de sucesión familiar, tiende a ser más mayoritario en aquellos comercios que se dedican, a la actividad de alimentación, moda u hogar.
- El nuevo comercio tiende a estar más presente, en aquellos comercios que se dedican a la actividad de salud y belleza. Por otro lado, a partir de los 10 empleados/as, este régimen de tenencia del comercio se halla más presente.
- La presencia del comercio minoristas nuevo es más perceptible en el Territorio Histórico de Araba y Donostia.

P.21/D.12/D.12/P.22/P.23/P.23: ¿Con cuál de las siguientes situaciones se identifica la situación de su comercio?\*

Base: Total de comercios minoristas entrevistados



\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

*P.23: ¿Con cuál de las siguientes situaciones se identifica la situación de su comercio? \**

*(año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Territorio Histórico		
	Araba (n = 148)	Bizkaia (n = 675)	Gipuzkoa (n = 456)
Comercio familiar	37,0%	44,9%	42,7%
Comercio en régimen de traspaso	9,2%	8,6%	9,7%
Nuevo comercio	53,5%	44,6%	44,9%
Otras	0,3%	1,8%	2,7%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

*P.23: ¿Con cuál de las siguientes situaciones se identifica la situación de su comercio?\**

*(año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Capitales/Resto Territorio					
	Vitoria / Gazteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia (n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
Comercio familiar	40,7%	30,5%	44,8%	45,1%	39,1%	44,9%
Comercio en régimen de traspaso	8,4%	10,6%	8,9%	8,4%	10,3%	9,2%
Nuevo comercio	50,5%	58,9%	44,7%	44,6%	46,2%	44,2%
Otras	0,4%	---	1,5%	2,0%	4,4%	1,7%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

*P.23: ¿Con cuál de las siguientes situaciones se identifica la situación de su comercio? \**

*(año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)					
	Un/ a empleado/a (n = 507)	Dos empleados /as (n = 517)	De 3 -5 empleados /as (n = 183)	De 6 -9 empleados /as (n = 34)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
Comercio familiar	42,4%	45,2%	41,5%	47,5%	28,9%	41,6%
Comercio en régimen de traspaso	11,2%	8,0%	8,1%	3,7%	6,8%	---
Nuevo comercio	44,5%	45,5%	47,5%	43,5%	62,9%	55,3%
Otras	1,9%	1,4%	2,9%	5,3%	1,5%	3,1%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.



*P.23: ¿Con cuál de las siguientes situaciones se identifica la situación de su comercio?\**

*(año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y Belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
Comercio familiar	50,3%	49,2%	50,5%	26,2%	33,2%
Comercio en régimen de traspaso	12,9%	4,7%	2,5%	12,9%	9,0%
Nuevo comercio	35,3%	44,0%	44,0%	60,9%	55,2%
Otras	1,5%	2,1%	2,9%	---	2,6%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

# ***“Horario del comercio”***

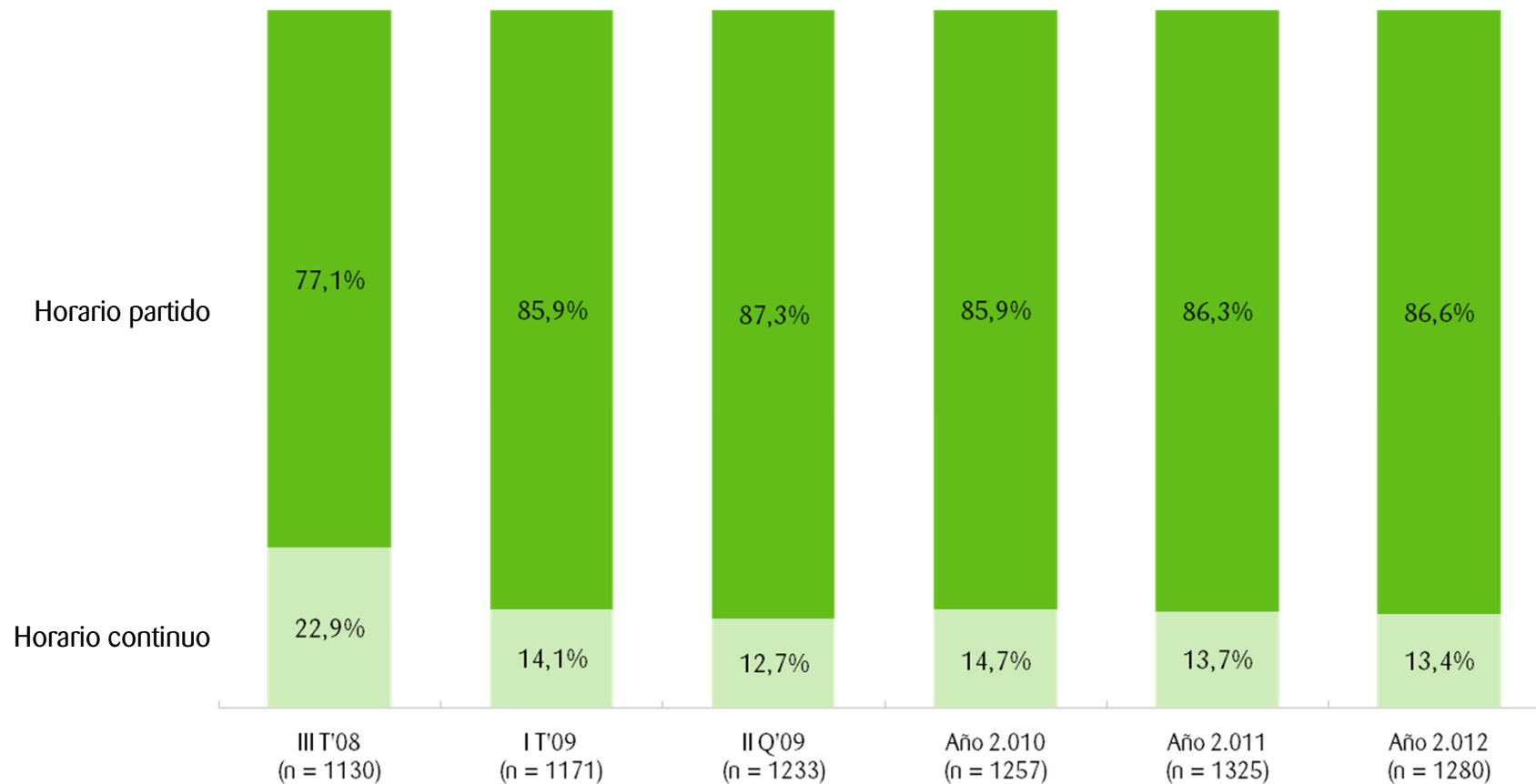
## *Horario del comercio*

---

- La **práctica más generalizada**, en relación a la forma de estructurar la actividad de atención al público, es la de ofertar un **horario partido de atención al público**. Como tendencias ya apuntadas en anteriores barómetros, destacamos lo siguiente:
  - Lo práctica comercial de estructurar la actividad comercial según un horario partido de atención al público, es más perceptible en: los comercios de fuera de Donostia del Territorio Histórico de Gipuzkoa; en los comercios más pequeños (según número de empleados/as); y, en los comercios minoristas dedicados a la actividad del hogar y a la actividad de la moda.
- No se detectan cambios de calado en este indicador del desempeño de la actividad comercial.

*P.11/P.11/P.11A/P.1/P.1/P.1: En estos momentos,  
¿su comercio tiene un horario continuo o un horario partido?*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



*P.1: En estos momentos, ¿su comercio tiene un horario continuo o un horario partido?*  
(año 2.012)

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Territorio Histórico		
	Araba (n = 148)	Bizkaia (n = 675)	Gipuzkoa (n = 456)
Horario partido	82,4%	84,5%	91,0%
Horario continuo	17,6%	15,5%	9,0%

*P.1: En estos momentos, ¿su comercio tiene un horario continuo o un horario partido?*  
(año 2.012)

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Capitales/Resto Territorio					
	Vitoria / Gazteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia (n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
Horario partido	88,2%	72,2%	81,2%	87,2%	86,8%	93,4%
Horario continuo	11,8%	27,8%	18,8%	12,8%	13,2%	6,6%

*P.1: En estos momentos, ¿su comercio tiene un horario continuo o un horario partido?*

*(año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)					
	Un/ a empleado/a (n = 507)	Dos empleados /as (n = 517)	De 3 -5 empleados /as (n = 183)	De 6 -9 empleados /as (n = 34)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
Horario partido	90,4%	88,3%	84,3%	58,0%	53,4%	41,5%
Horario continuo	9,6%	11,7%	15,7%	42,0%	46,6%	58,5%

*P.1: En estos momentos, ¿su comercio tiene un horario continuo o un horario partido?*

*(año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

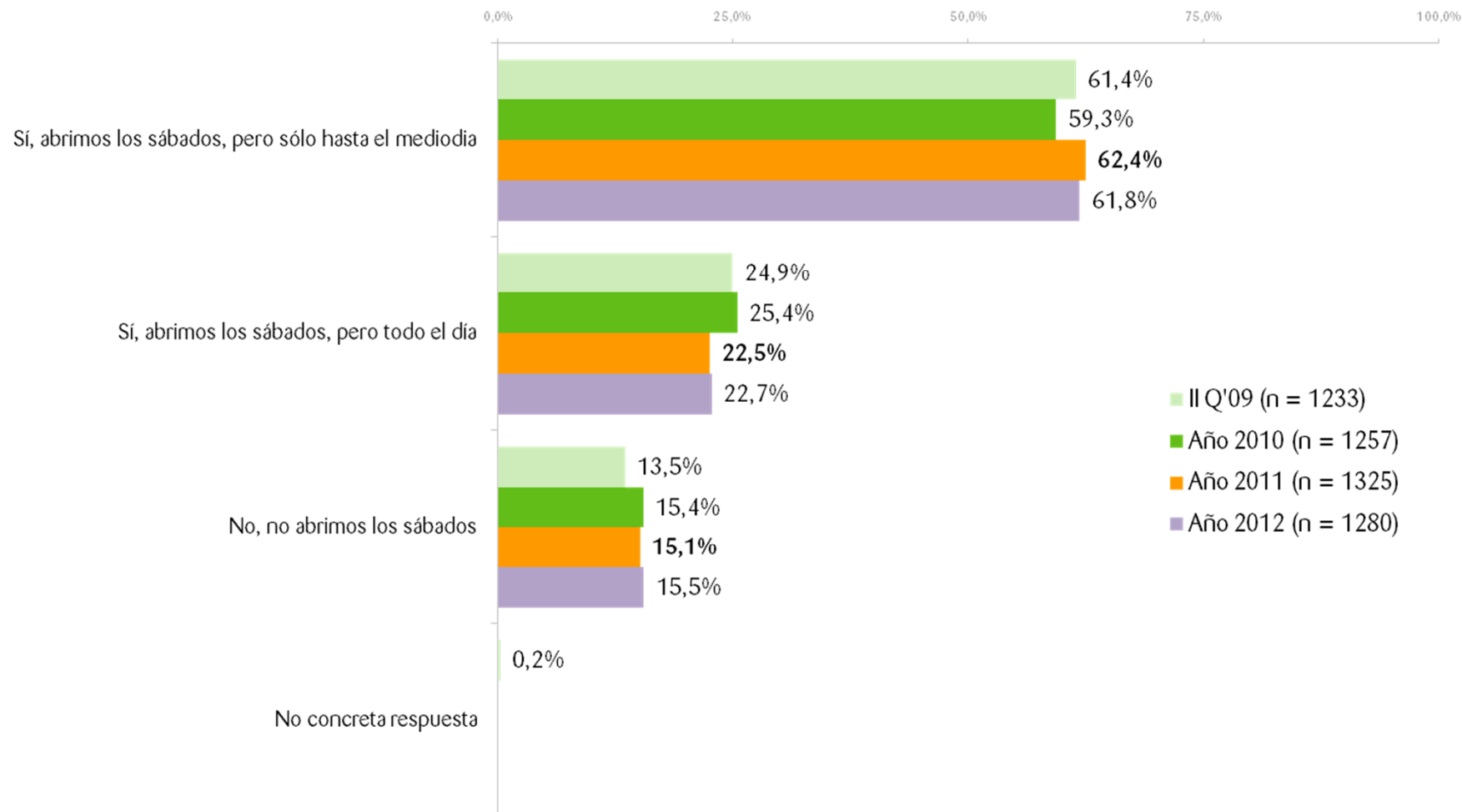
	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y Belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
Horario partido	79,7%	92,8%	91,3%	85,6%	88,3%
Horario continuo	20,3%	7,2%	8,7%	14,4%	11,7%



- El horario de atención al público, de organización del tiempo de actividad comercial, tiende a presentarnos el sábado como totalmente inactivo para el 15,5% de los comercios y, parcialmente inactivo para seis de cada diez comercios minoristas.
- La apertura total de los comercios en sábado es más propia de los comercios minoristas de:
  - El Territorio Histórico de Gipuzkoa.
  - La actividad o rama de moda.
  - Comercios minoristas a partir de 3 empleados/as.

*P11B/P2/P2/P2: Su comercio, negocio ¿abre los sábados?\**

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

*P.2: Su comercio, negocio, ¿abre los sábados?\** (año 2.012)

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Territorio Histórico		
	Araba (n = 148)	Bizkaia (n = 675)	Gipuzkoa (n = 456)
Sí, abrimos los sábados, pero hasta el mediodía	68,9%	64,9%	54,9%
Sí, abrimos los sábados, pero todo el día	16,0%	17,7%	32,3%
No, no abrimos los sábados	15,2%	17,5%	12,7%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

*P.2: Su comercio, negocio, ¿abre los sábados?\** (año 2.012)

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Capitales/Resto Territorio					
	Vitoria / Gasteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia (n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
Sí, abrimos los sábados, pero hasta el mediodía	66,6%	72,9%	67,4%	62,8%	52,4%	56,4%
Sí, abrimos los sábados, pero todo el día	17,6%	13,0%	15,4%	19,6%	34,3%	31,2%
No, no abrimos los sábados	15,7%	14,1%	17,2%	17,7%	13,4%	12,4%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

*P.2: Su comercio, negocio, ¿abre los sábados?\** (año 2.012)

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)					
	Un/ a empleado/a (n = 507)	Dos empleados /as (n = 517)	De 3 -5 empleados /as (n = 183)	De 6 -9 empleados /as (n = 34)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
Sí, abrimos los sábados, pero hasta el mediodía	70,6%	58,7%	54,2%	38,2%	50,1%	28,8%
Sí, abrimos los sábados, pero todo el día	17,5%	23,2%	29,0%	50,4%	28,3%	35,8%
No, no abrimos los sábados	11,9%	18,1%	16,7%	11,5%	21,6%	35,3%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

*P.2: Su comercio, negocio, ¿abre los sábados?\** (año 2.012)

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

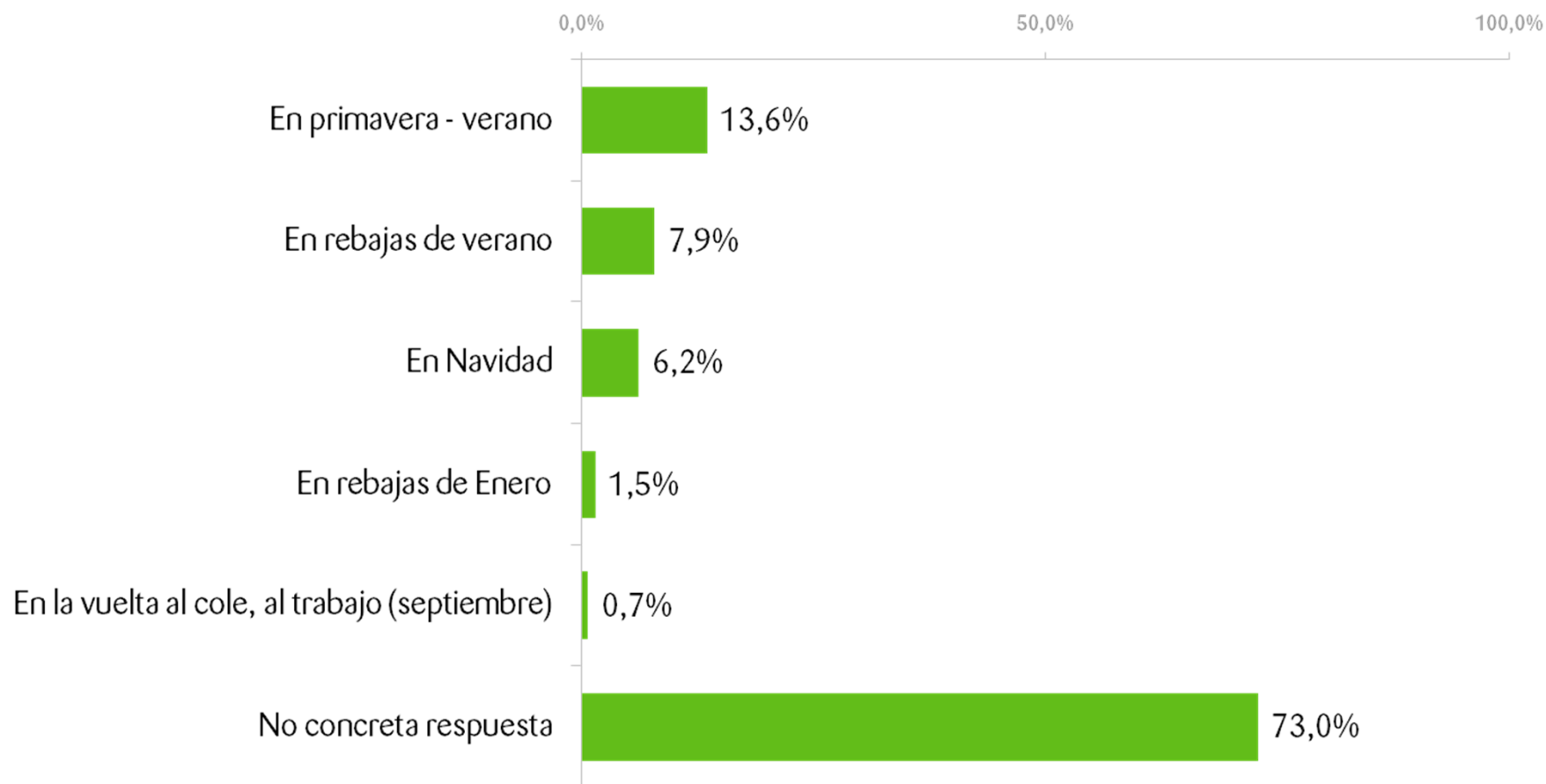
	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y Belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
Sí, abrimos los sábados, pero hasta el mediodía	80,9%	42,2%	52,9%	67,3%	56,3%
Sí, abrimos los sábados, pero todo el día	15,4%	48,6%	19,6%	6,5%	16,5%
No, no abrimos los sábados	3,7%	9,2%	27,5%	26,2%	27,1%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

- La campaña de primavera-verano es el momento donde se detecta mayor variación del horario de atención al público en el comercio minorista vasco.
- Este ratio duplica el manifestado con relación a la época, por ejemplo, de navidades.
- El segundo hito que genera un cambio en el horario de atención al público son las rebajas de verano.

*P.3: A lo largo de un año, ¿en cuál, cuáles de los siguientes momentos que le sugiero varían su horario de atención al público de un horario continuo a un horario partido o viceversa?\* (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Posibilidad de respuesta múltiple.



# ***“Presencia de las Tic’s en el comercio minorista vasco”***

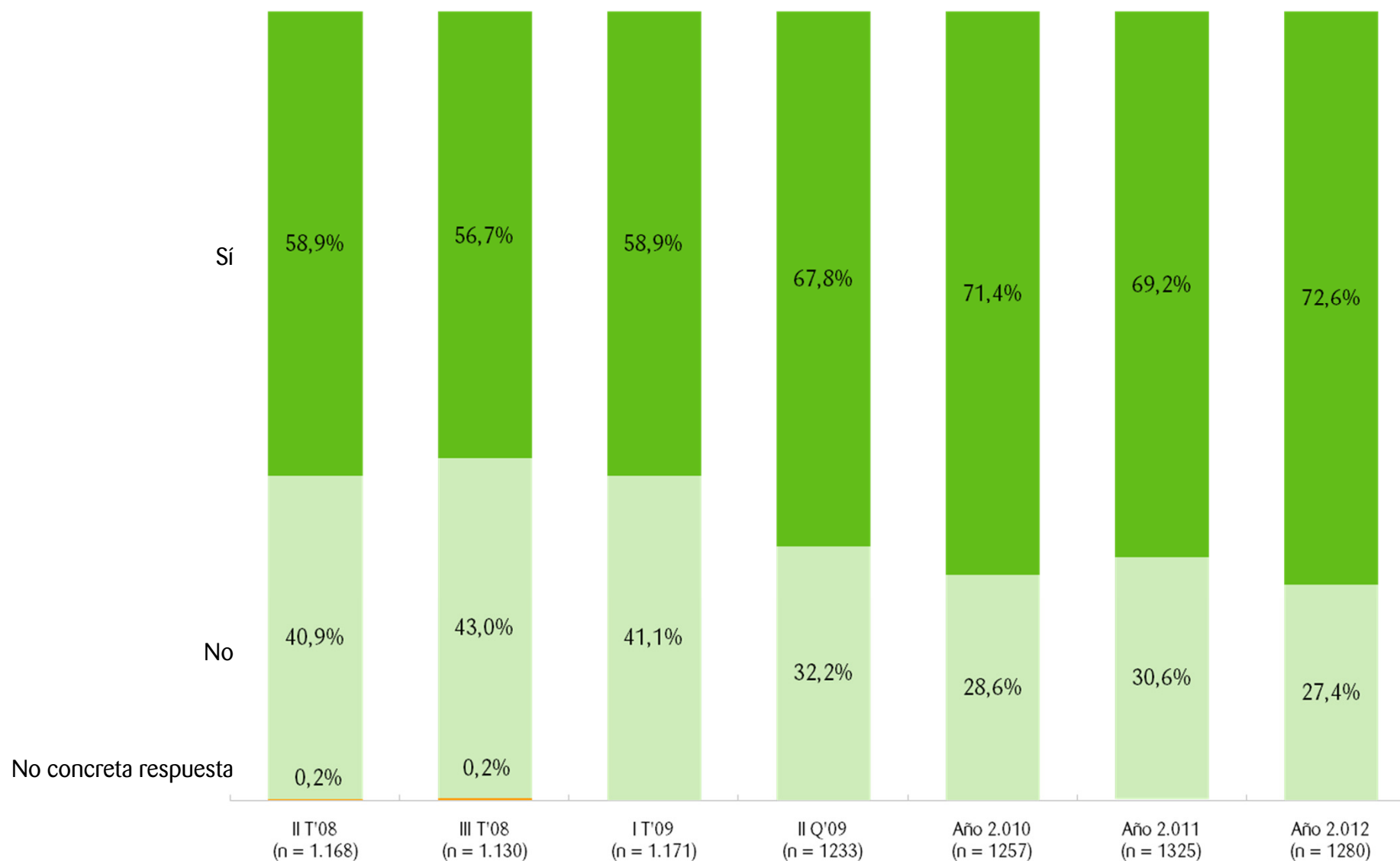
## ***Grado de tecnologización del comercio minorista vasco: disponibilidad de ordenador***

---

- Tres de cada cuatro comercios minoristas vascos disponen de ordenador. La presencia del ordenador en el comercio minorista vasco ha experimentado un incremento con relación al año 2011.
- La presencia del ordenador en la práctica totalidad de los comercios minoristas continúa siendo más perceptible en aquellos comercios con una plantilla de empleados/as de 6 o más empleados/as.
- Por otro lado, la presencia del ordenador en aquellos comercios minoristas que se dedican a la actividad de hogar, continúa siendo mayor. No obstante, se detecta una mayor presencia del ordenador en los negocios del ramo de salud, belleza, negocios donde la presencia del ordenador no era tan generalizada.

D.9/D.6/D.6/D.6/D.6/D.6/D.6: ¿Disponen de ordenador en su negocio?

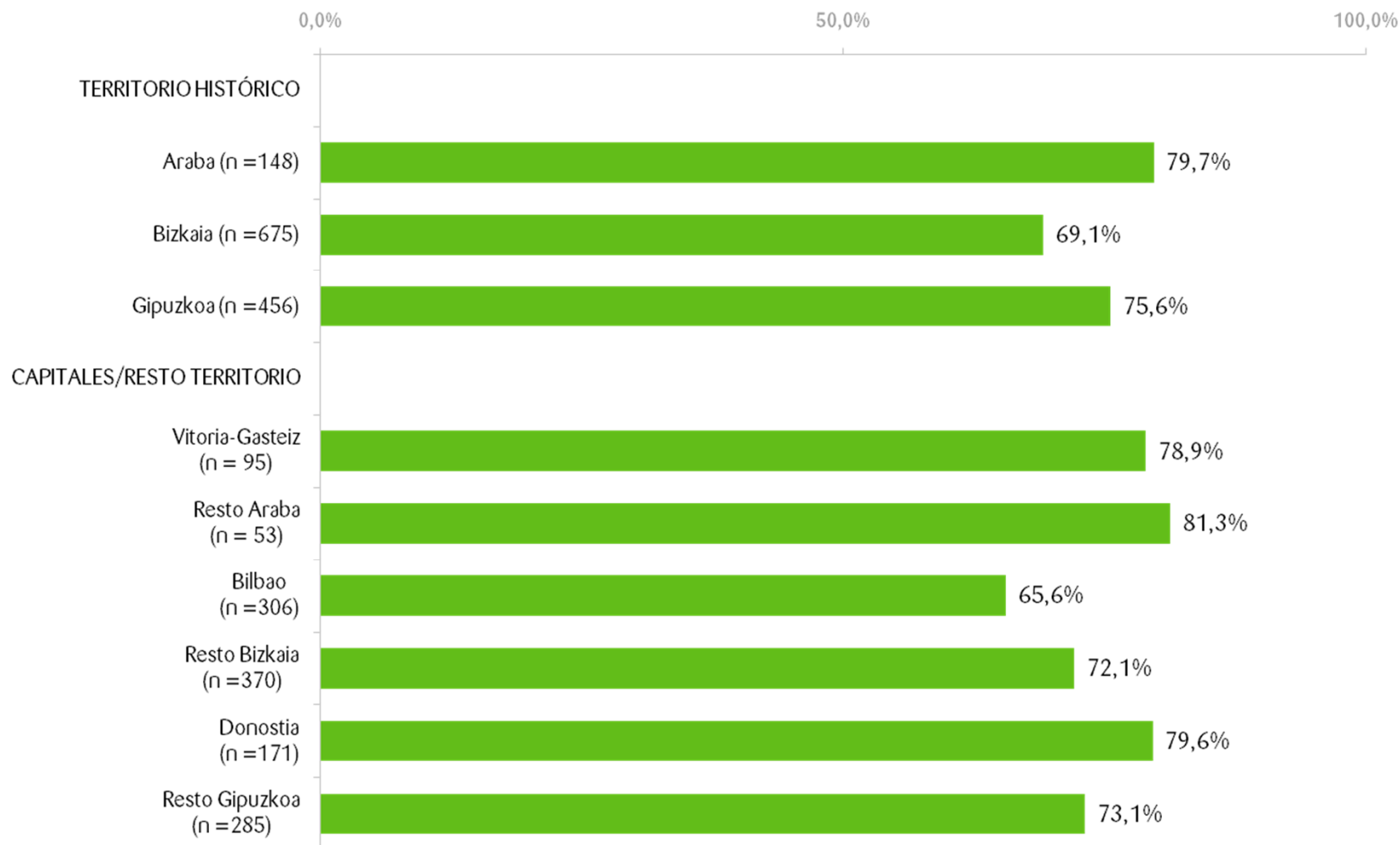
Base: Total de comercios minoristas entrevistados



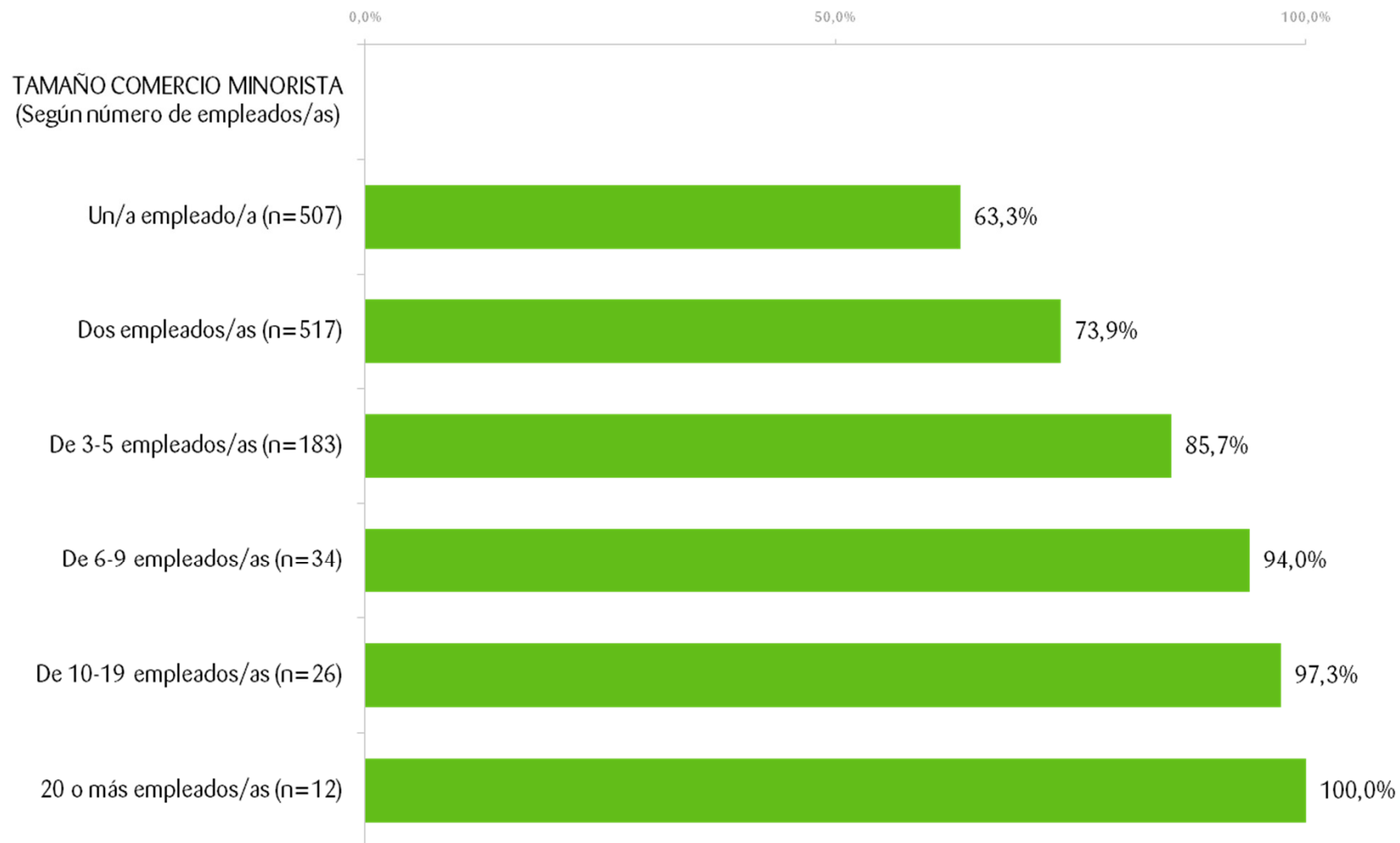
*D.6: ¿Disponen de ordenador en su negocio? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

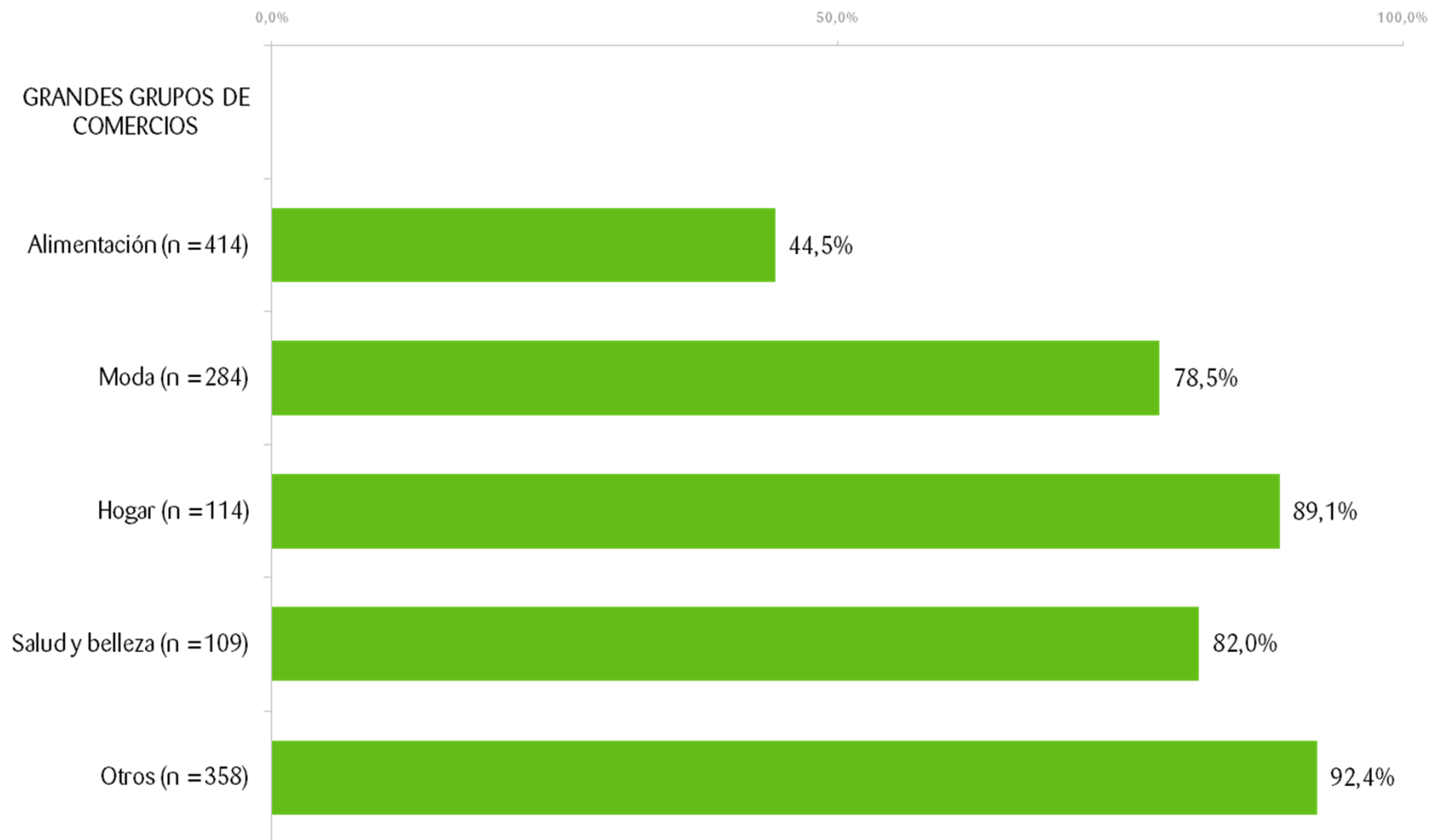
**Grado de penetración del ordenador en el comercio minorista vasco**



**Grado de penetración del ordenador en el comercio minorista vasco**



**Grado de penetración del ordenador en el comercio minorista vasco**



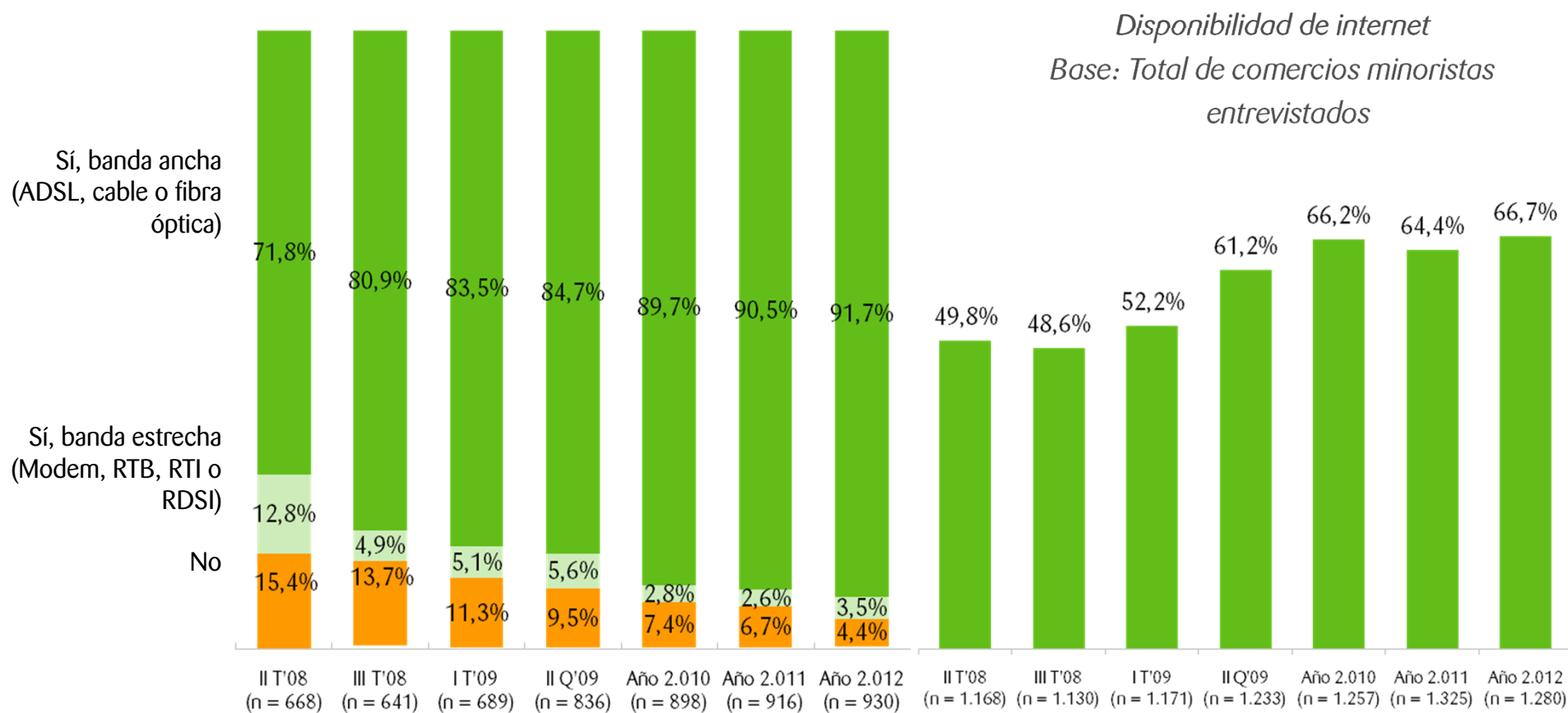
## ***Grado de tecnologización del comercio minorista vasco: disponibilidad de internet***

---

- Dos de cada tres comercios minoristas disponen de acceso de Internet. Este dato respecto a olas precedentes, supone un mantenimiento del mismo.
- El acceso a Internet continúa siendo más perceptible entre los siguientes comercios minoristas:
  - En los comercios del Territorio Histórico de Araba y de Donostia.
  - Comercios minoristas de 3 o más empleados/as.
  - Y, comercios minoristas dedicados a la actividad del hogar.

*D.10/D.7/D.7/D.7/D.7/D.7/D.7: ¿Tienen conexión a internet?*

*Base: Comercios minoristas que disponen de ordenador*





*D.7: ¿Tienen conexión a Internet? (año 2.012)*

*Base: 930 comercios minoristas que disponen de ordenador*

	Territorio Histórico		
	Araba (n = 118)	Bizkaia (n = 467)	Gipuzkoa (n = 345)
Sí, banda ancha (ADSL, cable o fibra óptica)	90,6%	91,6%	92,3%
Sí, banda estrecha (Modem, RTB, RTI o RDSI)	4,7%	4,4%	1,8%
No	4,3%	4,0%	5,1%
No concreta respuesta	0,3%	---	0,8%
Grado de acceso a internet (Total de comercios minoristas)	76,0%	66,4%	71,1%

*D.7: ¿Tienen conexión a Internet? (año 2.012)*

*Base: 930 comercios minoristas que disponen de ordenador*

	Capitales/Resto Territorio					
	Vitoria / Gazteiz (n = 75)	Resto Araba (n = 43)	Bilbao (n = 201)	Resto Bizkaia (n = 266)	Donostia (n = 137)	Resto Gipuzkoa (n = 208)
Sí, banda ancha (ADSL, cable o fibra óptica)	89,1%	93,2%	95,4%	88,7%	91,4%	92,9%
Sí, banda estrecha (Modem, RTB, RTI o RDSI)	6,9%	1,0%	1,4%	6,7%	2,7%	1,2%
No	4,0%	4,9%	3,2%	4,5%	5,9%	4,6%
No concreta respuesta	---	1,0%	---	---	---	1,3%
Grado de acceso a internet (Total de comercios minoristas)	75,8%	76,5%	63,5%	68,8%	74,9%	68,8%

*D.7: ¿Tienen conexión a Internet? (año 2.012)*

*Base: 930 comercios minoristas que disponen de ordenador*

	Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)					
	Un/ a empleado/a (n = 321)	Dos empleados /as (n = 382)	De 3 -5 empleados /as (n = 157)	De 6 -9 empleados /as (n = 32)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
Sí, banda ancha (ADSL, cable o fibra óptica)	87,5%	92,3%	96,7%	94,7%	98,5%	100,0%
Sí, banda estrecha (Modem, RTB, RTI o RDSI)	6,9%	2,4%	0,6%	---	---	---
No	5,1%	4,8%	2,7%	5,3%	1,5%	---
No concreta respuesta	0,4%	0,5%	---	---	---	---
Grado de acceso a internet (Total de comercios minoristas)	59,8%	69,9%	83,4%	89,0%	95,8%	100,0%

*D.7: ¿Tienen conexión a Internet? (año 2.012)*

*Base: 930 comercios minoristas que disponen de ordenador*

	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 184)	Moda (n = 223)	Hogar (n = 102)	Salud y Belleza (n = 90)	Otros (n = 331)
Sí, banda ancha (ADSL, cable o fibra óptica)	80,0%	91,8%	97,3%	91,6%	96,5%
Sí, banda estrecha (Modem, RTB, RTI o RDSI)	5,6%	5,3%	2,7%	1,4%	1,9%
No	13,4%	2,5%	---	6,5%	1,6%
No concreta respuesta	1,0%	0,4%	---	0,5%	---
Grado de acceso a internet (Total de comercios minoristas)	38,1%	76,3%	89,1%	76,3%	91,0%

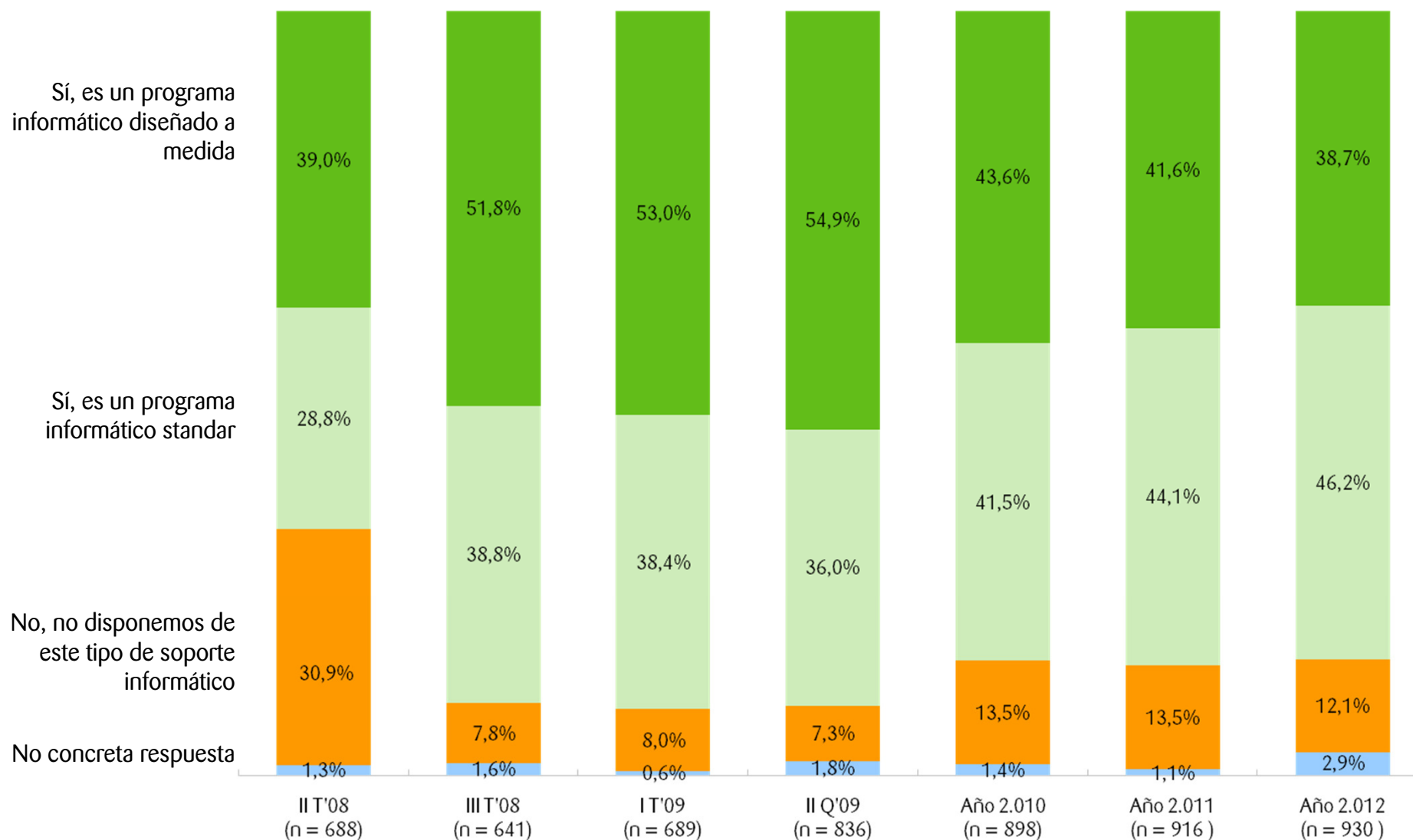
## ***Grado de tecnologización del comercio minorista vasco: disponibilidad de programas de gestión***

---

- La práctica totalidad de los comercios minoristas vascos que disponen de ordenador, tiene un programa informático orientado a la gestión de la actividad comercial.
- La presencia de soportes informáticos en la gestión de la actividad comercial realizados a medida continúa siendo más perceptible en los siguientes comercios minoristas vascos:
  - Los comercios del Territorio Histórico de Araba y de Bilbao Capital.
  - Excepto del Territorio Histórico de Araba, en los comercios de las capitales algo más que en los comercios de cada uno de los Territorios Históricos.
  - Los comercios de más de 2 empleados/as.
  - Los comercios dedicados a la actividad de la salud y belleza y del ramo del hogar.

*D.11/D.8/D.8/D.8/D.8/D.8/D.8: ¿Disponen de algún programa informática para la gestión parcial o total de su comercio/negocio?\**

*Base: Comercios minoristas entrevistados que disponen de ordenador*



\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

*D.8: ¿Dispone de algún programa informático para la gestión parcial o total de su comercio/negocio?\* (año 2.012)*

*Base: 930 comercios minoristas que disponen de ordenador*

	Territorio Histórico		
	Araba (n = 118)	Bizkaia (n = 467)	Gipuzkoa (n = 345)
Sí, es un programa informático diseñado a medida	50,1%	39,5%	33,7%
Sí, es un programa informático estándar	37,8%	43,1%	53,4%
No, no disponemos de este tipo de soporte informático	8,4%	14,1%	10,6%
No concreta respuesta	3,6%	3,2%	2,3%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

*D.8: ¿Dispone de algún programa informático para la gestión parcial o total de su comercio/negocio?\* (año 2.012)*

*Base: 930 comercios minoristas que disponen de ordenador*

	Capitales/Resto Territorio					
	Vitoria / Gazteiz (n = 75)	Resto Araba (n = 43)	Bilbao (n = 201)	Resto Bizkaia (n = 266)	Donostia (n = 137)	Resto Gipuzkoa (n = 208)
Sí, es un programa informático diseñado a medida	46,9%	55,6%	44,6%	35,7%	35,3%	32,7%
Sí, es un programa informático estándar	42,4%	30,0%	36,6%	48,0%	50,4%	55,3%
No, no disponemos de este tipo de soporte informático	8,4%	8,4%	15,8%	12,9%	12,4%	9,5%
No concreta respuesta	2,3%	6,0%	3,0%	3,4%	2,0%	2,5%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.



*D.8: ¿Dispone de algún programa informático para la gestión parcial o total de su comercio/negocio?\* (año 2.012)*

*Base: 930 comercios minoristas que disponen de ordenador*

	Tamaño comercio minorista (según número de empleados)					
	Un/ a empleado/a (n = 321)	Dos empleados /as (n = 382)	De 3 -5 empleados /as (n = 157)	De 6 -9 empleados /as (n = 32)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
Sí, es un programa informático diseñado a medida	28,7%	36,2%	50,6%	65,0%	77,6%	80,0%
Sí, es un programa informático estándar	53,6%	46,2%	41,7%	27,0%	19,3%	20,0%
No, no disponemos de este tipo de soporte informático	13,5%	14,8%	6,7%	5,4%	1,5%	---
No concreta respuesta	4,1%	2,9%	1,0%	2,6%	1,5%	---

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

*D.8: ¿Dispone de algún programa informático para la gestión parcial o total de su comercio/negocio?\* (año 2.012)*

*Base: 930 comercios minoristas que disponen de ordenador*

	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 184)	Moda (n = 223)	Hogar (n = 102)	Salud y Belleza (n = 90)	Otros (n = 331)
Sí, es un programa informático diseñado a medida	29,1%	30,3%	43,1%	43,4%	47,2%
Sí, es un programa informático estándar	45,0%	54,2%	37,3%	43,8%	45,0%
No, no disponemos de este tipo de soporte informático	20,2%	13,5%	16,9%	10,5%	5,6%
No concreta respuesta	5,7%	2,0%	2,7%	2,3%	2,2%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

# 1.4.

## ***“Perfil del responsable del comercio”***

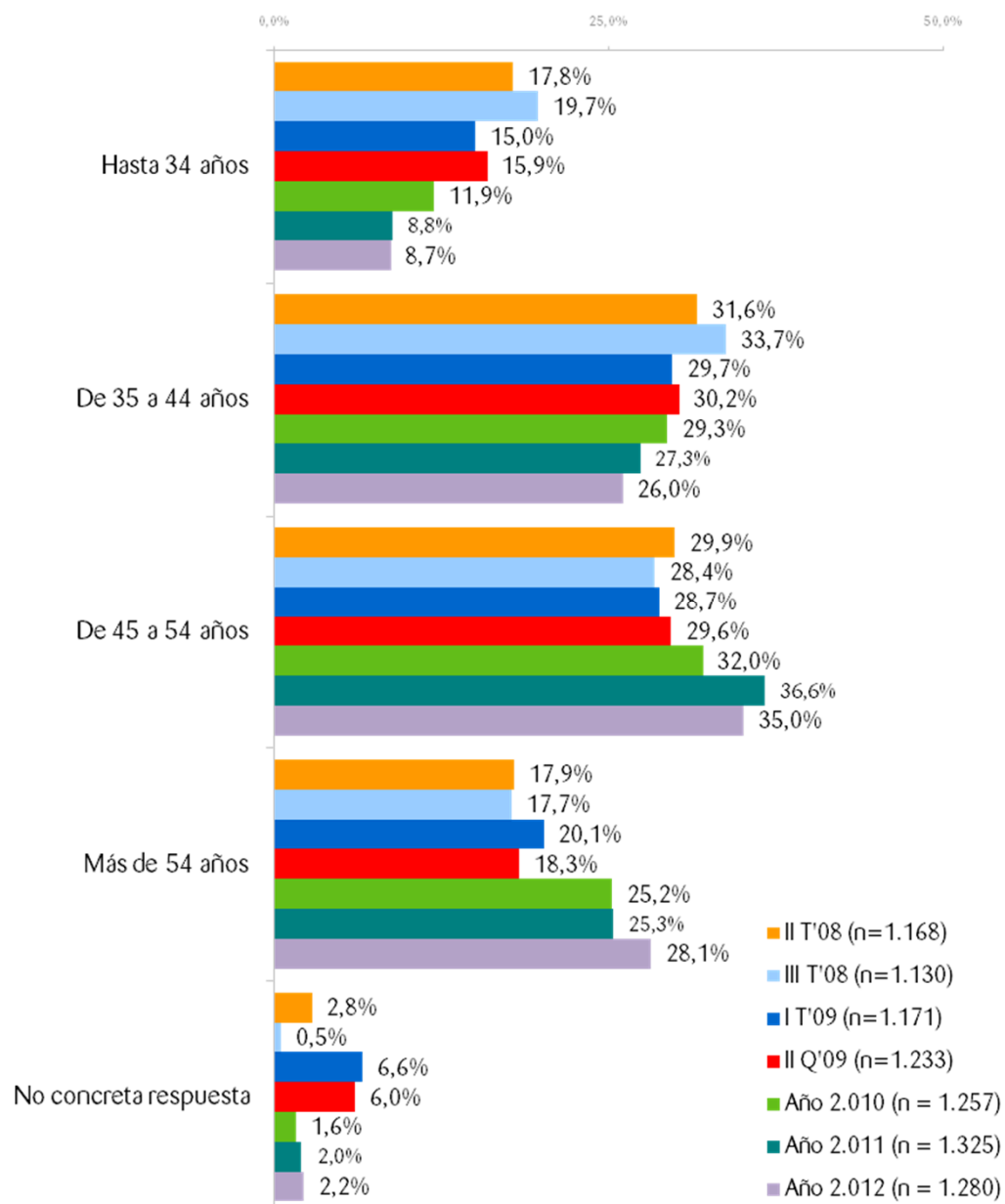
## *Edad de los/as gestores/as, dueños/as del comercio minorista*

---

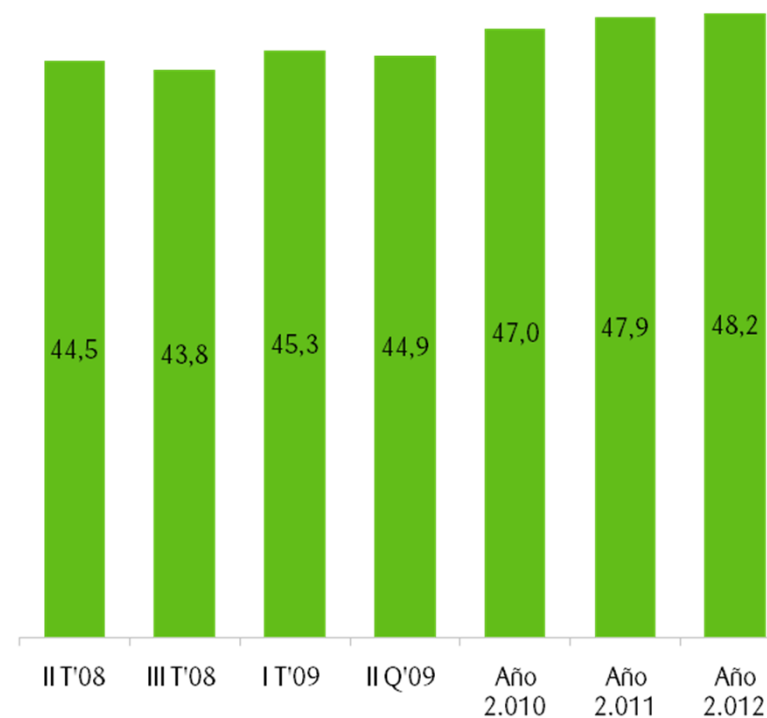
- En este Barómetro del Comercio Minorista Vasco se confirman tendencias ya apuntadas con relación a los/as dueños/as, gestores/as de los comercios minoristas vascos en anteriores barómetros.
  - A medida que el tamaño del comercio minorista, según número de empleados/as, es mayor, la edad de los/las dueños/as, gestores/as de los comercios minoristas es menor.
  - Los/las dueños/as, gerentes de los comercios dedicados a la actividad comercial del hogar o la actividad de salud, belleza son ligeramente más jóvenes que el resto de dueños/as, gerentes.

## D.1: Edad de los/las gestores/as del comercio minorista vasco

Base: Total de comercios minoristas entrevistados

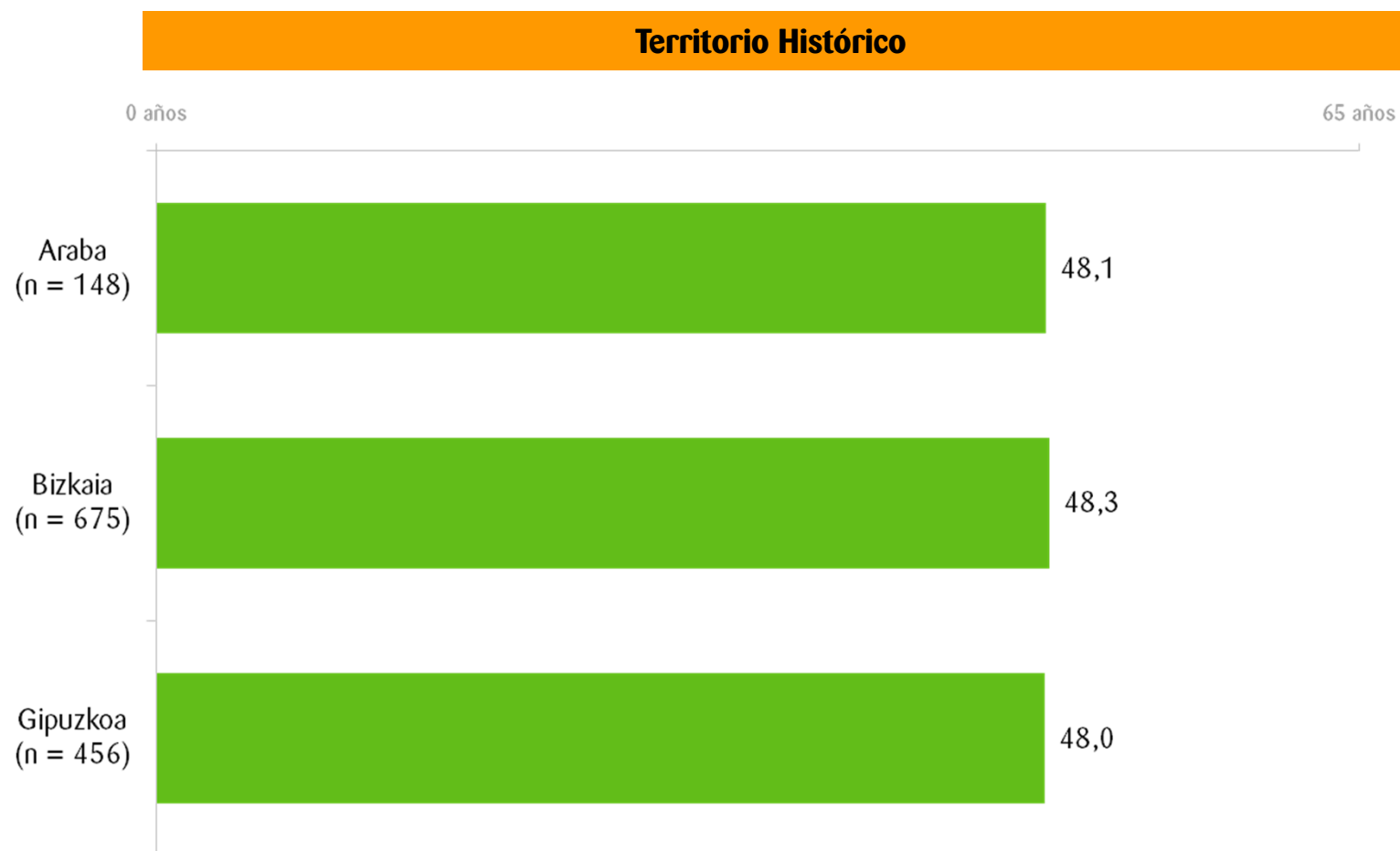


### EDAD MEDIA



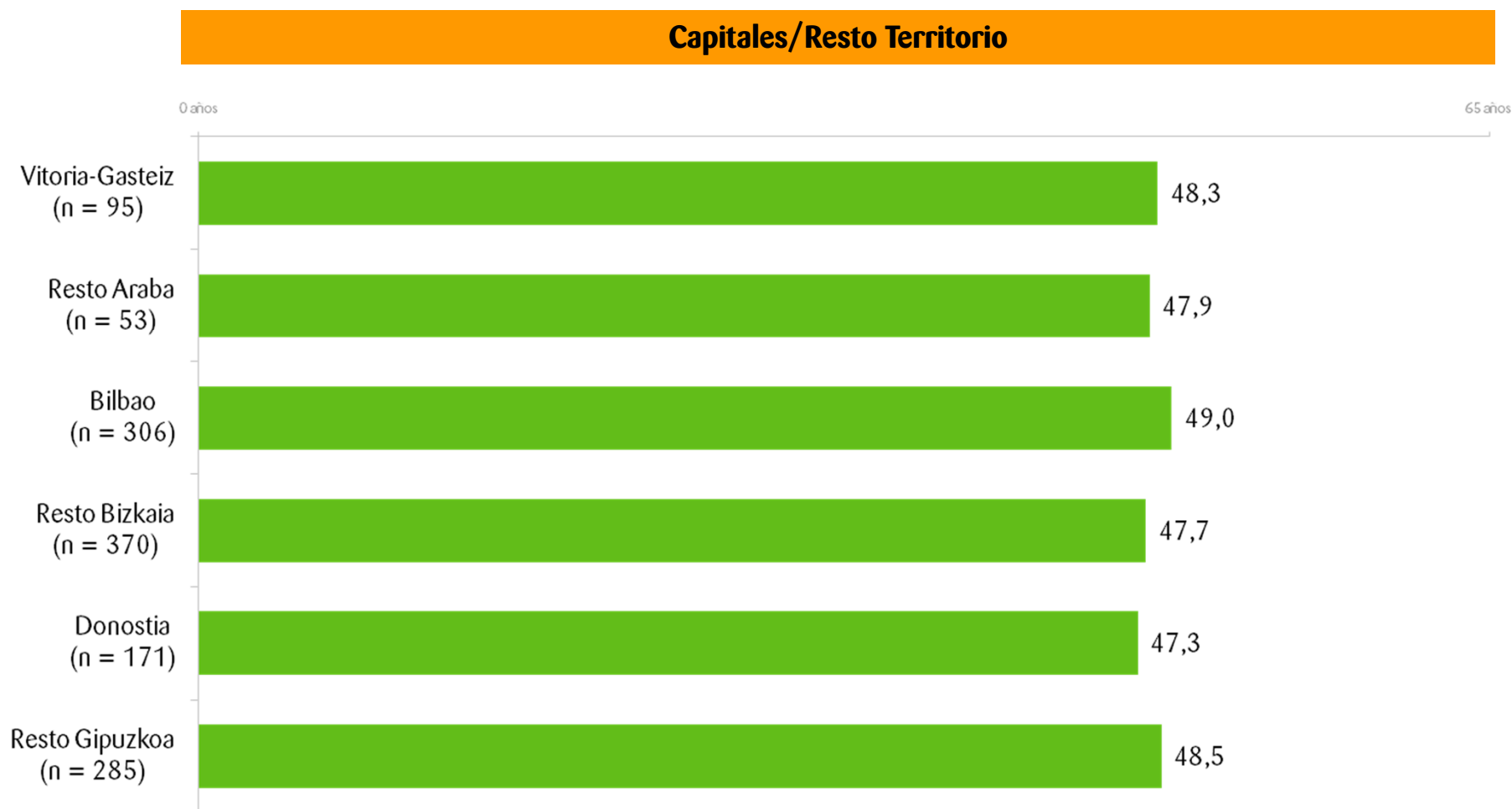
*D.1: Edad de los/las gestores/as del comercio minorista vasco (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



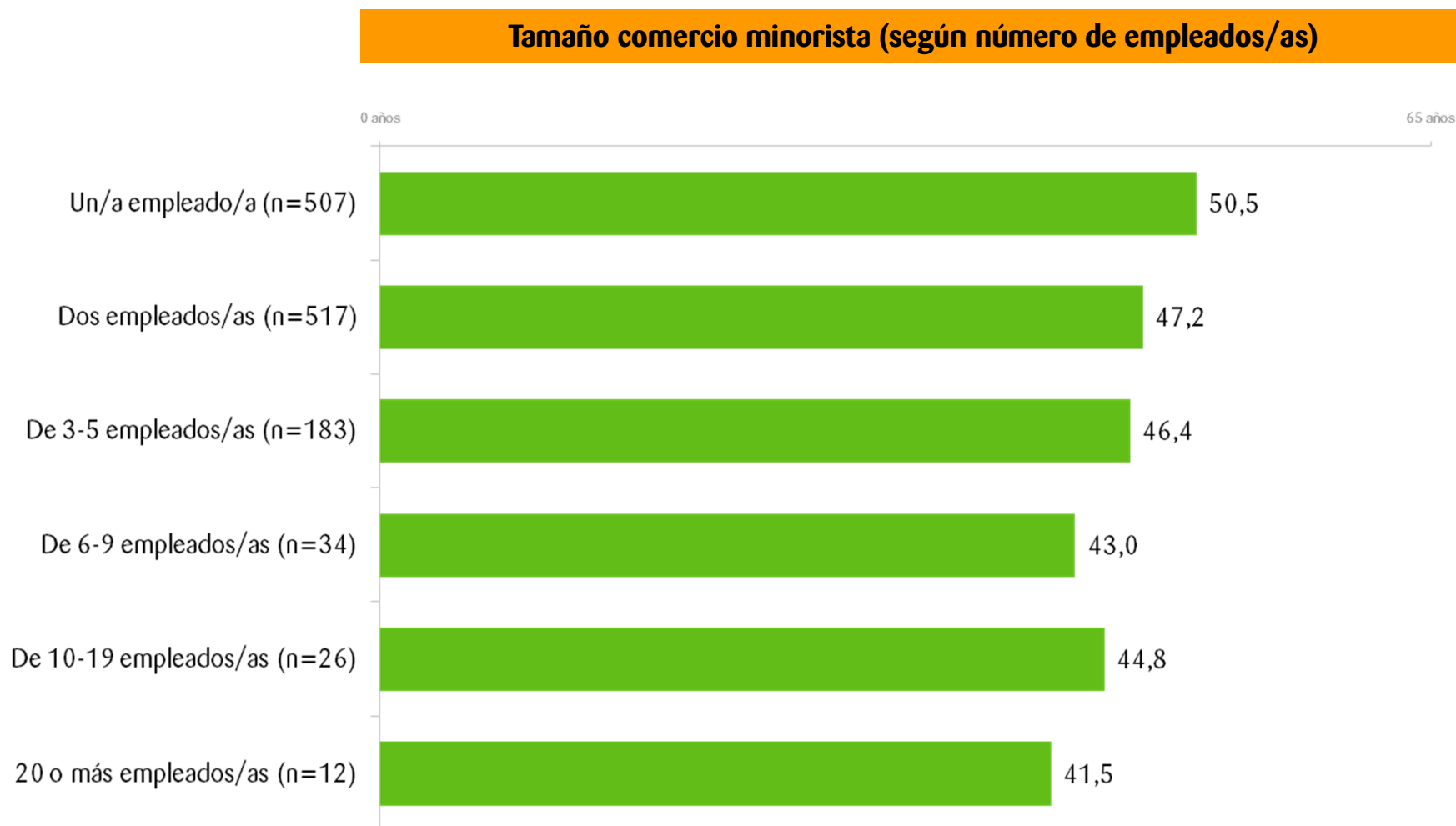
*D.1: Edad de los/las gestores/as del comercio minorista vasco (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



*D.1: Edad de los/las gestores/as del comercio minorista vasco (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*





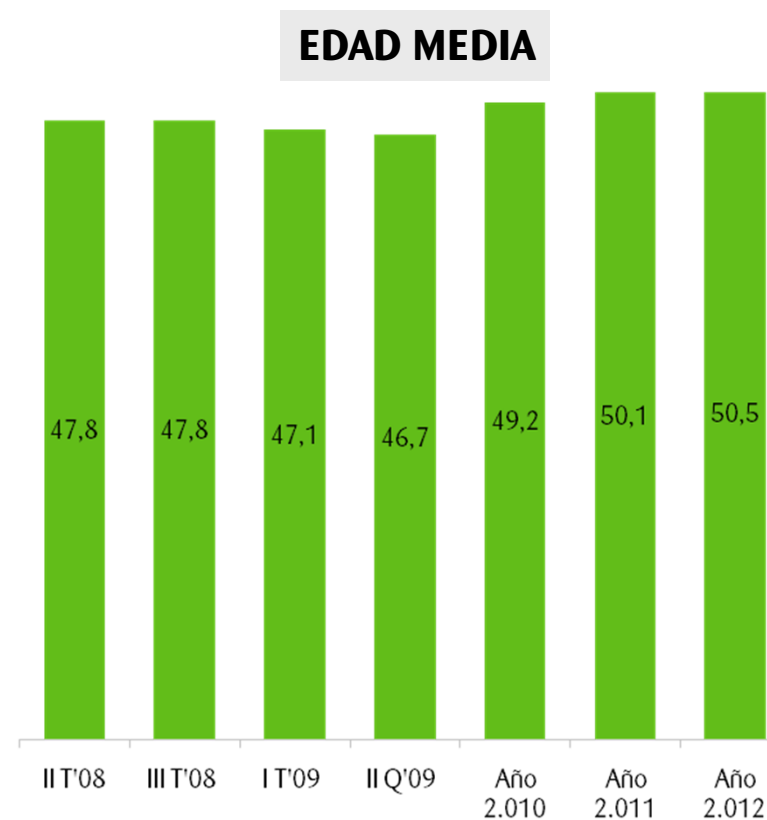
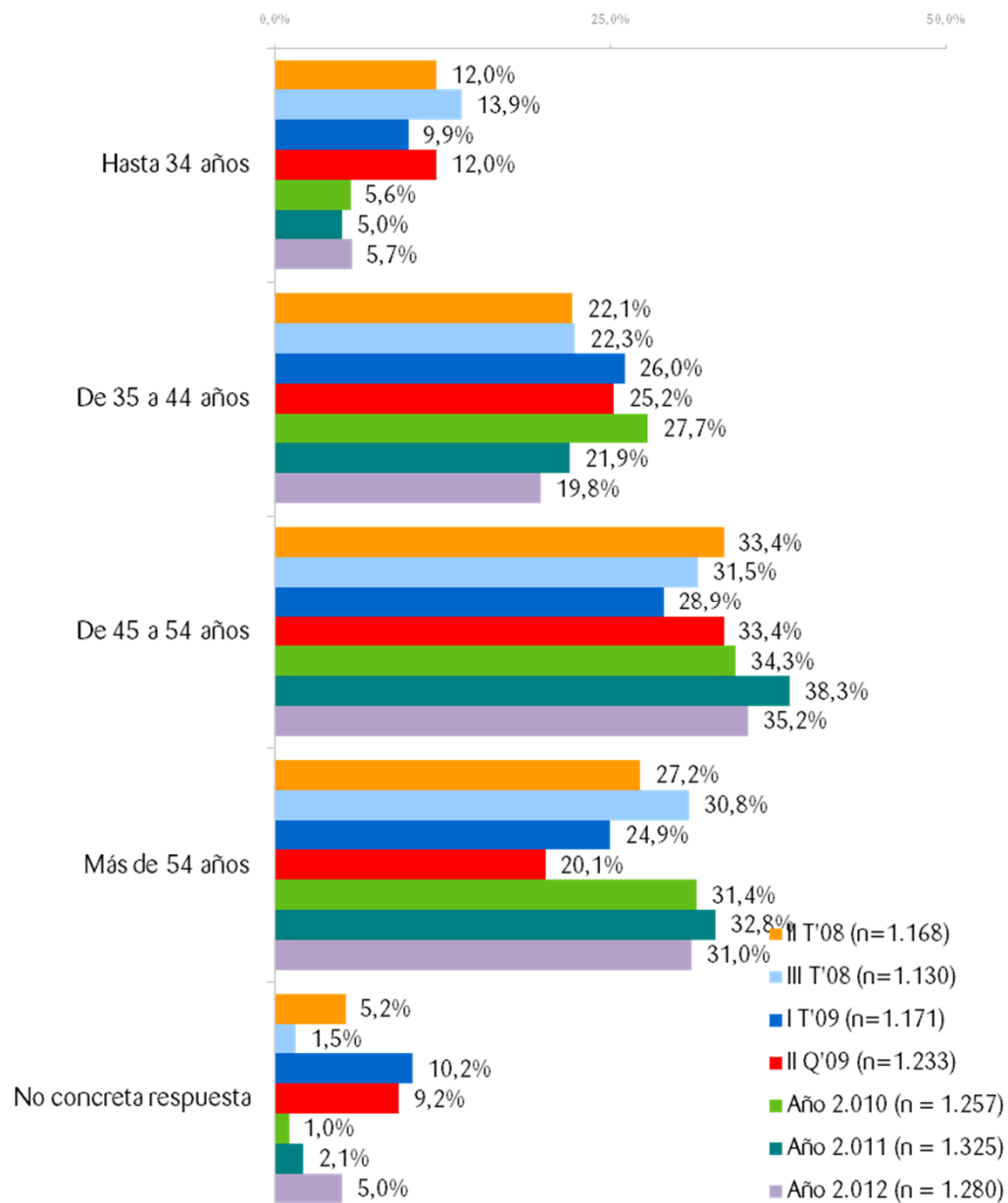
*D.1: Edad de los/las gestores/as del comercio minorista vasco (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



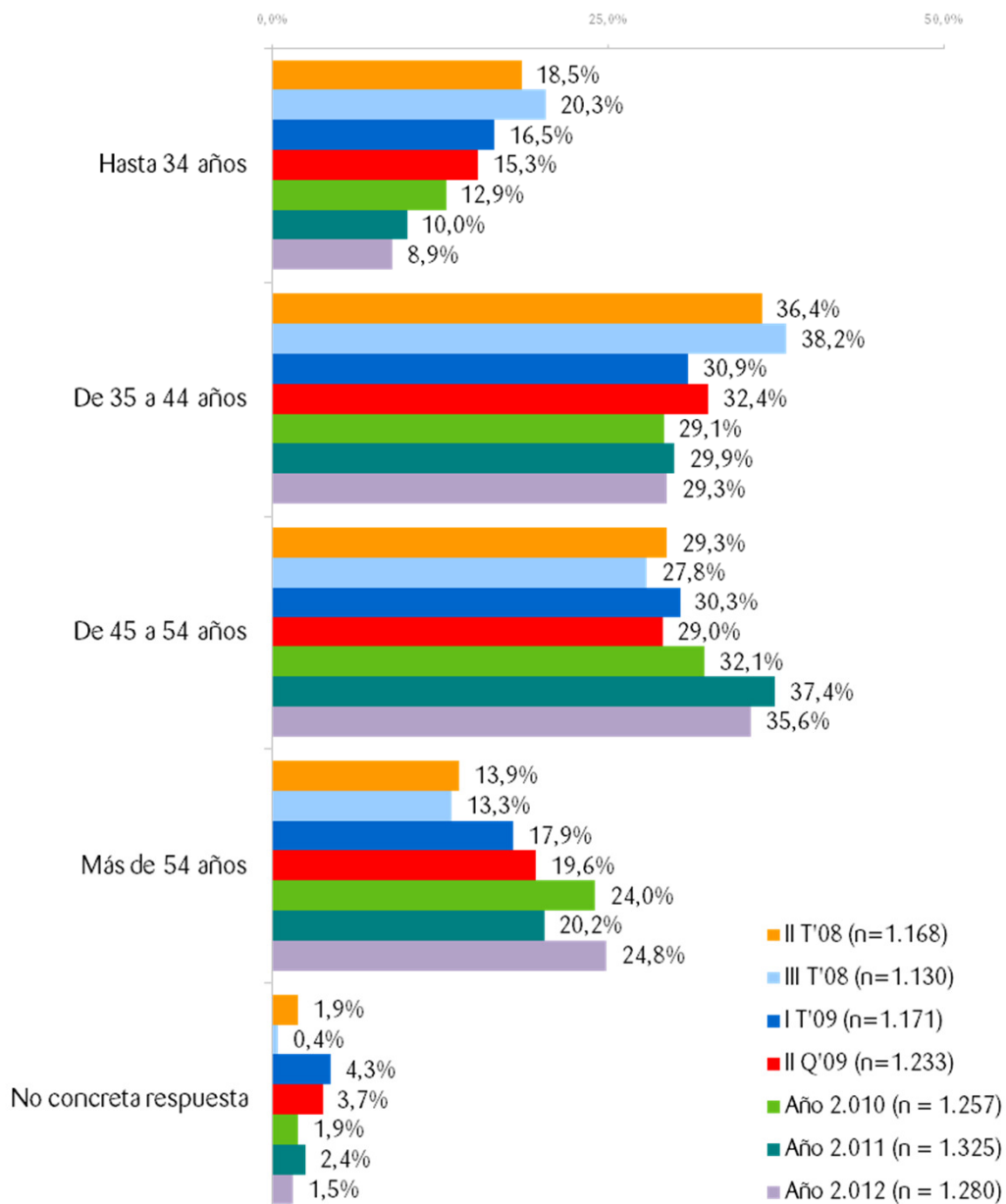
## D.1: Edad de los/las gestores/as del comercio minorista vasco (1 trabajador)

Base: Total de comercios minoristas entrevistados de 1 trabajador

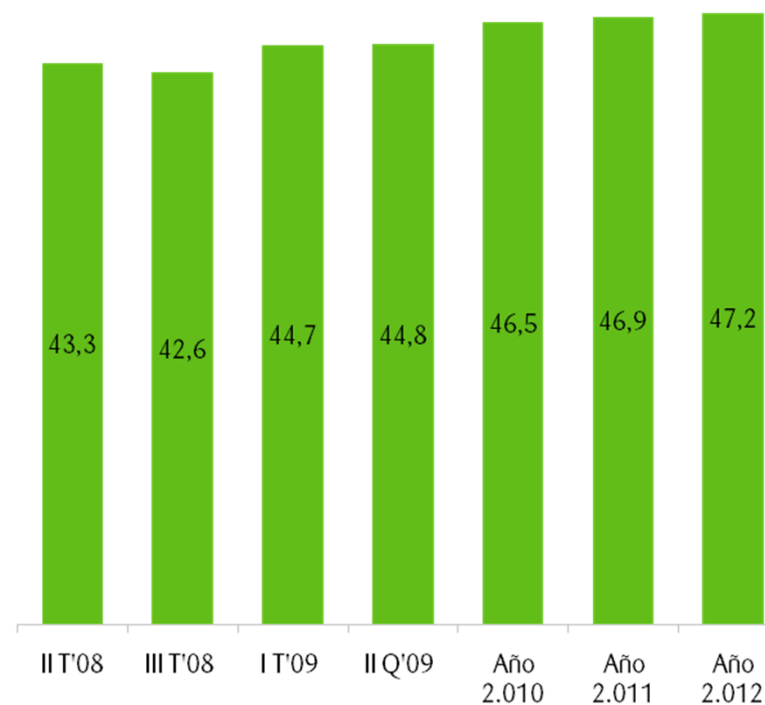


*D.1: Edad de los/las gestores/as del comercio minorista vasco (2 trabajadores)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados de 2 trabajadores*



**EDAD MEDIA**

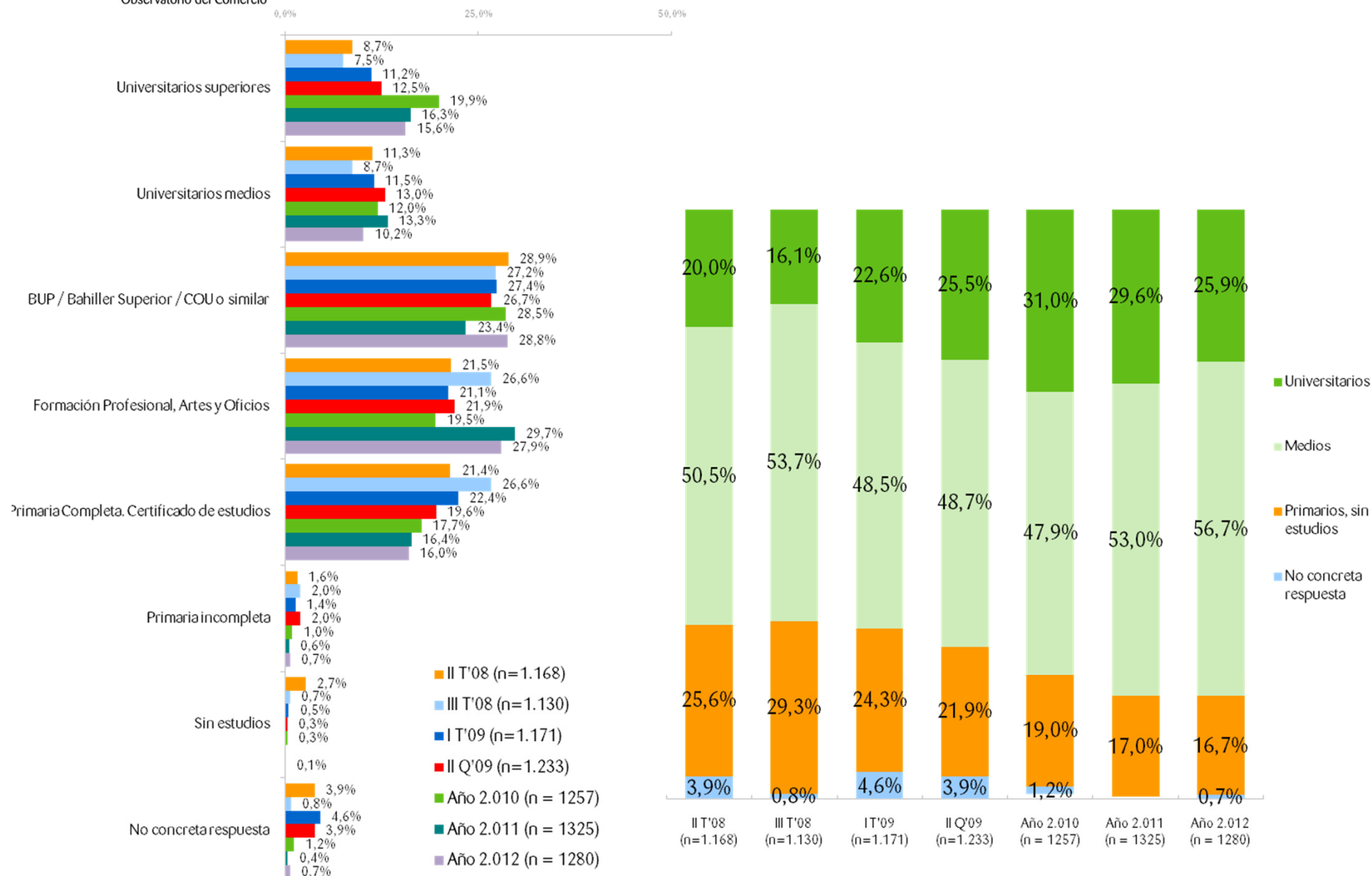


- El nivel de formación de los/as dueños/as, gestores/as de los comercios minoristas se puede categorizar como medio.
  - El 56,7%\* de los/as dueños/as, gestores/as ha completado estudios, o bien de B.U.P / C.O.U., o bien de Formación Profesional, Artes y Oficios.
- El nivel formativo más alto, con estudios universitarios, entre los/as dueños/as, gestores/as de comercios minoristas, continua detectándose entre:
  - Los/as dueños/as, gestores/as de comercios de Bilbao, Vitoria-Gasteiz y Donostia.
  - Los/as dueños/as, gestores/as de comercios de más de 2 empleados/as.
  - Los/as dueños/as, gestores/as de comercios que no se dedican a la actividad comercial de la alimentación.

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

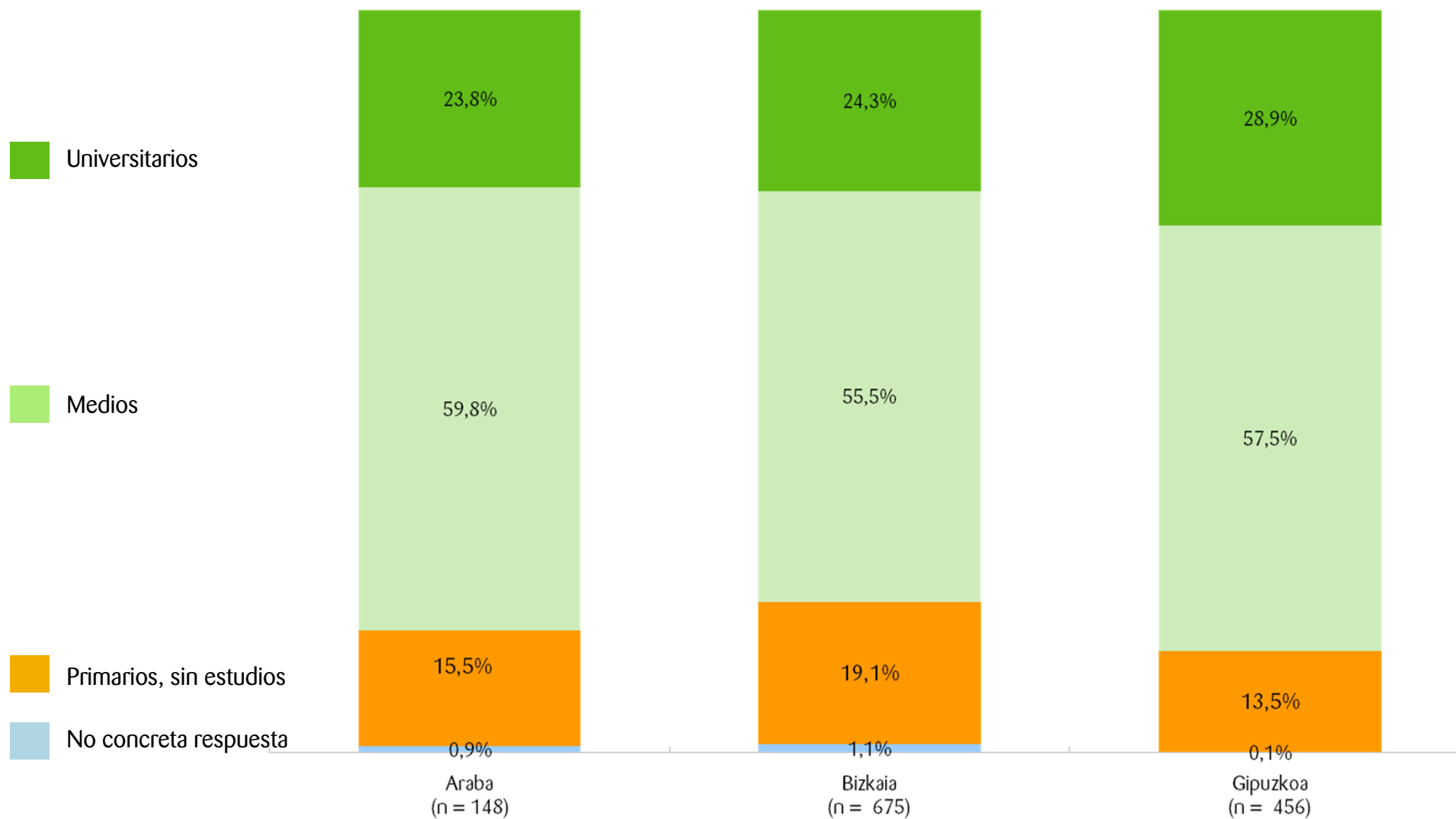
## D.2: Nivel de estudios\*

Base: Total de comercios minoristas entrevistados



\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

*D.2: Nivel de estudios\* (año 2.012)*  
*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

*D.2: Nivel de estudios\* (año 2.012)*  
*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Capitales/Resto Territorio					
	Vitoria / Gazteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia (n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
Universitarios	28,6%	15,2%	25,6%	23,2%	33,1%	26,4%
Medios	58,1%	62,8%	59,0%	52,5%	57,6%	57,4%
Primarios, sin estudios	12,8%	20,1%	14,4%	23,0%	9,3%	16,1%
No concreta respuesta	0,4%	1,9%	0,9%	1,3%	---	0,2%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

*D.2: Nivel de estudios\* (año 2.012)*  
*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)					
	Un/ a empleado/a (n = 507)	Dos empleados /as (n = 517)	De 3 -5 empleados /as (n = 183)	De 6 -9 empleados /as (n = 34)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
Universitarios	17,6%	28,2%	33,8%	43,4%	47,8%	50,7%
Medios	58,8%	56,9%	53,9%	46,5%	49,2%	47,7%
Primarios, sin estudios	22,5%	14,3%	11,8%	10,1%	3,0%	1,6%
No concreta respuesta	1,1%	0,6%	0,5%	---	---	---

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.



*D.2: Nivel de estudios\* (año 2.012)*  
*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y Belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
Universitarios	11,8%	30,5%	27,3%	31,2%	36,3%
Medios	60,2%	53,4%	59,1%	62,4%	52,7%
Primarios, sin estudios	27,1%	14,6%	13,6%	6,4%	10,5%
No concreta respuesta	0,8%	1,6%	---	---	0,5%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

# 1.5.

## ***“Estilos de actividad comercial”***

- Los estilos de actividad comercial es un ratio que nos permite segmentar a los comercios minoristas vascos.
- Este ratio de estilos de actividad comercial se calcula a partir de los ítems de las preguntas P.34 y P.35. Así, partimos de dos grandes estilos de actividad comercial: “Estilo de comercios 1.0” y “Estilo de comercios 2.0”

### Estilos de comercios 1.0

- Mantener una clientela fiel (P.34)
- Conocer bien el producto (P.34)
- Tener una historia, prestigio por años en la actividad comercial (P.35)
- Tener una atención diferenciada (P.35)

### Estilos de comercios 2.0

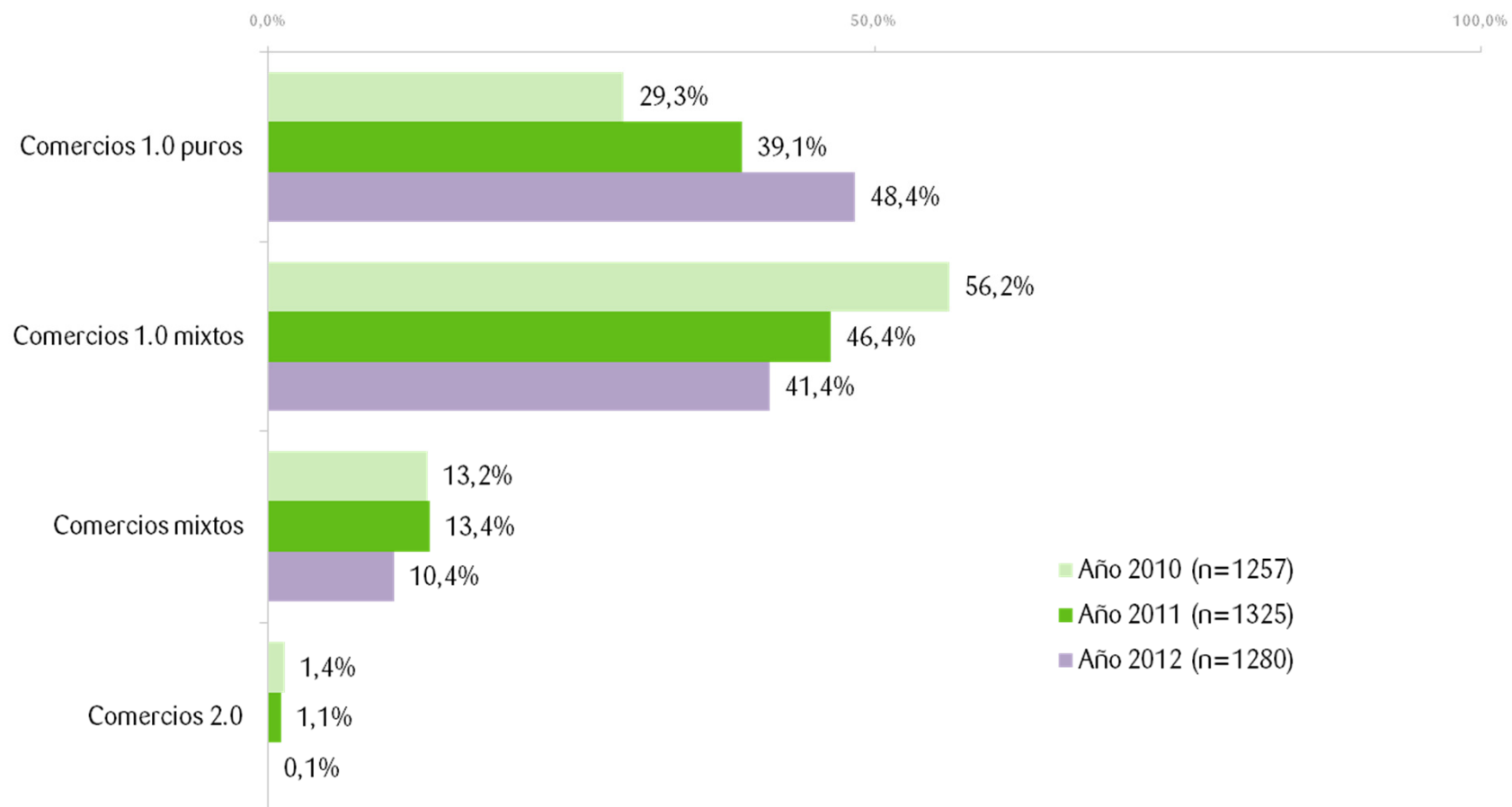
- Asumir riesgos, no tener miedo a fracasar (P.34)
- Escuchar más a mis clientes (P.34)
- Estar en red, conectados con otros comercios (P.35)
- Tener una página web como comercio (P.35)

- El cálculo de este ratio de estilos comerciales se ha implementado de la siguiente manera:
  - Se ha proporcionado una puntuación de 1, por pregunta, si ha elegido los dos ítems de comercios 1.0
  - Se ha computado con una puntuación de 2, por pregunta, si ha elegido un ítem de comercios 1.0 y otro ítem de comercios 2.0
  - Se ha computado una puntuación de 3, por pregunta, si ha elegido los ítems de comercios 2.0
- El rango de este ratio se moverá entre un mínimo de 2 y un máximo de 6.
- El índice de los valores de los comerciantes minoristas vascos, nos permite establecer la siguiente segmentación:
  - Comercios 1.0 puntos. En P.34 y P.35 elige los ítems de estilos comerciales 1.0 (Puntuación de 2).
  - Comercios 1.0 mixtos. Elección en una pregunta de ítems de estilos comerciales 1.0 y en otra de ítems mixtos (Puntuación de 3).
  - Comercios mixtos (Puntuación de 4)
  - Comercios 2.0, o bien en P.34 y P.35 elige los ítems de estilos comerciales 2.0 (puntuación de 6), o bien en una pregunta elige ítems de estilos comerciales 2.0 y en otro ítems mixtos (puntuación de 5).

- El comercio minorista vasco, conceptualmente, continua teniendo interiorizado una forma de hacer actividad muy de “mostrador”, muy alejado de las innovaciones tanto tecnológicas como de talento. Más aún, en dos años, motivado por la coyuntura, ha retrocedido el carácter comercial más “innovador”, hasta llegar a ser prácticamente insignificante.
- Así, la mitad de los comercios minoristas vascos pone en valor factores como el prestigio, la historia en la actividad comercial, la atención diferenciada, el conocimiento del producto y el mantenimiento de una clientela fiel. En concreto, aspectos que chocan con la “innovación en valor”, con ir más allá de la demanda existente, con reimaginarse como empresa, etc.

*P.26-P.27/P32.-P.33/P34-P.35.: Estilos de actividad comercial*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



*P.34-P.35: Estilos de actividad comercial (año 2012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Territorio Histórico		
	Araba (n = 148)	Bizkaia (n = 675)	Gipuzkoa (n = 456)
Comercios 1.0 puros	40,2%	50,5%	47,9%
Comercios 1.0 mixtos	49,8%	40,5%	39,5%
Mixtos	10,0%	8,9%	12,6%
Comercios 2.0	---	0,1%	0,1%

*P.34-P.35: Estilos de actividad comercial (año 2012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Capitales/Resto Territorio					
	Vitoria / Gazteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia (n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
Comercios 1.0 puros	42,9%	35,4%	53,4%	48,2%	51,8%	45,5%
Comercios 1.0 mixtos	46,6%	55,4%	35,8%	44,3%	36,3%	41,4%
Mixtos	10,4%	9,1%	10,8%	7,4%	11,7%	13,1%
Comercios 2.0	----	----	----	0,1%	0,2%	----



*P.34-P.35: Estilos de actividad comercial (año 2012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)					
	Un/ a empleado/a (n = 507)	Dos empleados /as (n = 517)	De 3 -5 empleados /as (n = 183)	De 6 -9 empleados /as (n = 34)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
Comercios 1.0 puros	52,7%	45,2%	44,8%	55,8%	36,1%	58,6%
Comercios 1.0 mixtos	38,6%	43,6%	42,4%	31,5%	52,2%	32,5%
Mixtos	8,6%	11,2%	12,5%	12,8%	10,5%	9,0%
Comercios 2.0	---	---	0,2%	---	1,2%	---

*P34-P35: Estilos de actividad comercial (año 2012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y Belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
Comercios 1.0 puros	55,2%	45,4%	54,4%	50,0%	40,5%
Comercios 1.0 mixtos	40,2%	41,7%	36,3%	43,8%	42,6%
Mixtos	4,6%	13,0%	9,3%	6,3%	16,6%
Comercios 2.0	---	---	---	---	0,2%

- Los comerciantes, según la percepción con relación a lo que valoran sus clientes, realizan una jerarquización de los aspectos sugeridos idéntica a la apuntada en 2010 y en 2011.
  - En primer lugar, el servicio, atención.
  - En segundo lugar, la confianza.
  - En tercer lugar, el precio.
  - En cuarto lugar, la cercanía, ubicación.
  - Y, en quinto lugar o último, por lo tanto a priori menos relevante, la variable tiempo.
- En el contexto actual, entendemos que los comerciantes en sus valoraciones están mitigando, diluyendo el peso la variable precio que otorgarían sus clientes.

*P.28/P.34/P.36: Jerarquización de los distintos aspectos valorados desde la perspectiva del cliente\**

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Año 2.010 (n=1257)	Año 2.011 (n=1325)	Año 2012 (n=1280)
Servicio/Atención	3,9	4,1	4,1
Confianza	3,8	3,8	3,7
Precio	3,1	3,1	3,3
Cercanía/Ubicación	2,4	2,3	2,2
Tiempo	2,0	1,7	1,6

- Primer aspecto
- Segundo aspecto
- Tercer aspecto
- Cuarto aspecto
- Quinto aspecto

\* Escala de 1 “menos importante” a 5 “más importante”.

*P.36: Jerarquización de los distintos aspectos valorados desde la perspectiva del cliente\* (año 2012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	C.A.P.V. (n = 1280)	Territorio Histórico		
		Araba (n = 148)	Bizkaia (n = 675)	Gipuzkoa (n = 456)
Servicio/Atención	4,1	4,2	4,1	4,1
Confianza	3,7	3,8	3,7	3,8
Precio	3,3	3,2	3,4	3,2
Cercanía/Ubicación	2,2	2,1	2,2	2,2
Tiempo	1,6	1,8	1,6	1,6

- Primer aspecto
- Segundo aspecto
- Tercer aspecto
- Cuarto aspecto
- Quinto aspecto

\* Escala de 1 “menos importante” a 5 “más importante”.

*P.36: Jerarquización de los distintos aspectos valorados desde la perspectiva del cliente\* (año 2012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	C.A.P.V. (n = 1280)	Capitales / Resto Territorio					
		Vitoria / Gazteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia (n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
Servicio/Atención	4,1	4,2	4,1	4,2	4,1	4,1	4,1
Confianza	3,7	3,8	3,7	3,6	3,7	3,7	3,9
Precio	3,3	3,2	3,3	3,3	3,4	3,2	3,3
Cercanía/Ubicación	2,2	2,1	2,0	2,2	2,2	2,3	2,2
Tiempo	1,6	1,8	1,8	1,6	1,6	1,7	1,6

- Primer aspecto
- Segundo aspecto
- Tercer aspecto
- Cuarto aspecto
- Quinto aspecto

\* Escala de 1 “menos importante” a 5 “más importante”.

*P.36: Jerarquización de los distintos aspectos valorados desde la perspectiva del cliente\* (Año 2012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	C.A.P.V. (n = 1280)	Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)					
		Un/ a empleado/a (n = 507)	Dos empleados /as (n = 517)	De 3 -5 empleados /as (n = 183)	De 6 -9 empleados /as (n = 34)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
Servicio/Atención	4,1	4,1	4,1	4,2	4,1	4,3	4,2
Confianza	3,7	3,8	3,7	3,7	3,5	3,7	3,8
Precio	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,6	3,3
Cercanía/Ubicación	2,2	2,3	2,2	2,2	2,3	1,6	2,1
Tiempo	1,6	1,6	1,6	1,6	1,8	1,8	1,6

- Primer aspecto
- Segundo aspecto
- Tercer aspecto
- Cuarto aspecto
- Quinto aspecto

\* Escala de 1 “menos importante” a 5 “más importante”.

*P.36: Jerarquización de los distintos aspectos valorados desde la perspectiva del cliente\* (año 2012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	C.A.P.V. (n = 1280)	Grandes grupos de comercios				
		Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y Belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
Servicio/Atención	4,1	4,1	4,0	4,2	4,4	4,1
Confianza	3,7	3,8	3,5	3,9	4,0	3,7
Precio	3,3	3,3	3,4	3,5	2,9	3,3
Cercanía/Ubicación	2,2	2,3	2,4	1,8	2,1	2,2
Tiempo	1,6	1,5	1,7	1,6	1,6	1,7

- Primer aspecto
- Segundo aspecto
- Tercer aspecto
- Cuarto aspecto
- Quinto aspecto

\* Escala de 1 “menos importante” a 5 “más importante”.



The background features a grid of nine square frames, each containing a fashion illustration. The top row shows a woman in a red dress with a fan, a woman in an orange dress, a woman in a red dress, and a man in a hat and suit. The middle row shows a woman in a red dress, a woman in a red dress, and a man in a hat and suit. The bottom row shows a woman in a red dress, a man in a hat and suit, and a man in a hat and suit. The illustrations are in a classic, elegant style with a focus on color and form.

# 2.

***“Las ventas del comercio  
minorista vasco ”***

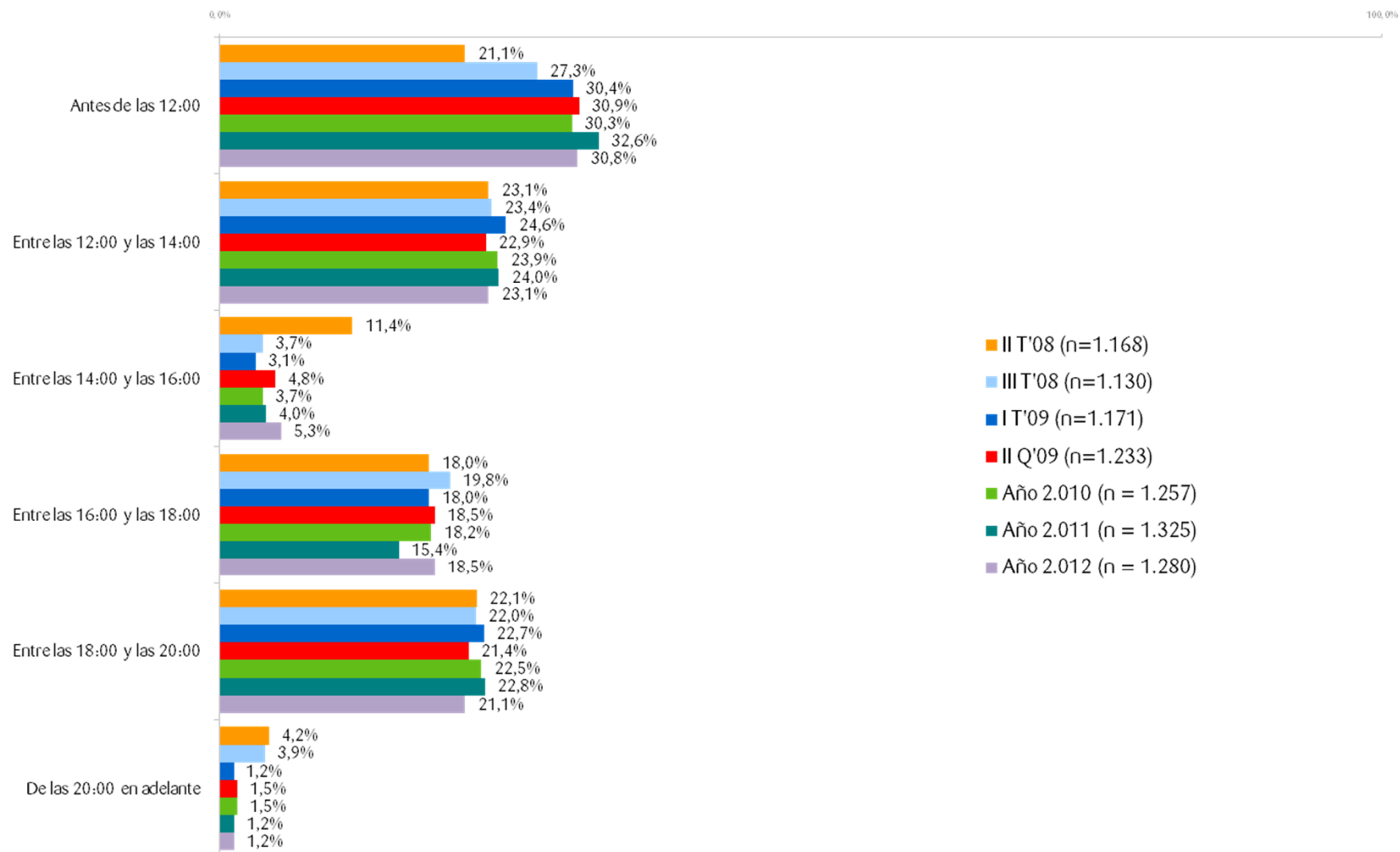
# 2.1.

***“Las ventas a lo largo de un día”***

- El 53,9% de las ventas del comercio minorista vasco, durante el año 2.012, se concentra en el tramo horario de la mañana (antes de las 14:00). Por sexto momento consecutivo, más del 50% de las ventas se concentran antes de las 14:00 horas, presentando una tendencia de desaceleración de ventas en este tramo horario con relación a la tendencia de crecimiento apuntada en 2011.
- En torno al 40% de las ventas del comercio minorista vasco continúa realizándose en la franja horaria de las 16:00 a las 20:00 horas.
- Por último, se confirma que las ventas de “última hora”, más allá de las 20:00 horas, siguen siendo muy residuales.

P.3/P.3/P.3/P.3/P.10/P.10/P.10: En relación a las ventas realizadas, en su comercio/negocio, siendo el total de las mismas el 100%, ¿cómo se reparte entre los siguientes tramos horarios?\*

Base: Total de comercios minoristas entrevistados



\* Se sugirieron las alternativas de respuesta.

- Como tendencias más significativas cabe reseñar las siguientes:
  - Una cuarta parte de las ventas de los comercios minoristas de Vitoria-Gasteiz, y una quinta parte de las ventas de los comercios minoristas de los Territorios Históricos de Bizkaia o de Gipuzkoa, se concentran en el tramo horario de las 18:00 horas a las 20:00 horas.
  - Los comercios más grandes, según número de empleados/as, continúan presentando una distribución de ventas más “homogénea” a lo largo del día.
  - Por último, algo más de una cuarta parte de las ventas de los comercios minoristas dedicados a la actividad de moda o de hogar se concentra entre las 18:00 horas y las 20:00 horas.

*P.10: En relación a las ventas realizadas, en su comercio/negocio, siendo el total de las mismas el 100%, ¿cómo se reparte entre los siguientes tramos horarios?\** (año 2.012)

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Territorio Histórico		
	Araba (n = 148)	Bizkaia (n = 675)	Gipuzkoa (n = 456)
Antes de las 10:00	9,6%	8,3%	9,4%
Entre las 10:00 y las 12:00	20,1%	22,3%	21,9%
Entre las 12:00 y las 14:00	21,1%	23,6%	23,2%
Entre las 14:00 y las 16:00	6,7%	5,1%	5,0%
Entre las 16:00 y las 18:00	18,2%	18,3%	18,9%
Entre las 18:00 y las 20:00	22,1%	21,3%	20,5%
De las 20:00 en adelante	2,1%	1,1%	1,2%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta.

*P.10: En relación a las ventas realizadas, en su comercio/negocio, siendo el total de las mismas el 100%, ¿cómo se reparte entre los siguientes tramos horarios?\** (año 2.012)

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Capitales/Resto Territorio					
	Vitoria / Gazteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia (n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
Antes de las 10:00	9,8%	9,4%	7,2%	9,2%	11,5%	8,2%
Entre las 10:00 y las 12:00	18,5%	23,0%	21,8%	22,7%	20,6%	22,7%
Entre las 12:00 y las 14:00	20,0%	23,1%	24,1%	23,2%	23,5%	23,0%
Entre las 14:00 y las 16:00	5,6%	8,6%	5,9%	4,5%	4,8%	5,1%
Entre las 16:00 y las 18:00	19,0%	16,9%	18,4%	18,2%	18,3%	19,2%
Entre las 18:00 y las 20:00	24,7%	17,5%	21,4%	21,2%	19,7%	20,9%
De las 20:00 en adelante	2,4%	1,6%	1,2%	1,0%	1,5%	1,0%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta.

*P.10: En relación a las ventas realizadas, en su comercio/negocio, siendo el total de las mismas el 100%, ¿cómo se reparte entre los siguientes tramos horarios?\** (año 2.012)

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)					
	Un/ a empleado/a (n = 507)	Dos empleados /as (n = 517)	De 3 -5 empleados /as (n = 183)	De 6 -9 empleados /as (n = 34)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
Antes de las 10:00	8,6%	8,6%	8,6%	9,0%	14,3%	17,3%
Entre las 10:00 y las 12:00	21,8%	22,5%	20,9%	21,2%	20,6%	22,4%
Entre las 12:00 y las 14:00	22,8%	23,8%	22,8%	20,4%	23,5%	21,0%
Entre las 14:00 y las 16:00	4,9%	5,0%	5,7%	6,7%	9,5%	10,6%
Entre las 16:00 y las 18:00	19,4%	17,8%	18,3%	19,7%	16,4%	12,6%
Entre las 18:00 y las 20:00	21,4%	20,9%	22,1%	20,9%	14,5%	14,3%
De las 20:00 en adelante	1,1%	1,2%	1,6%	2,0%	1,2%	1,9%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta.



*P.10: En relación a las ventas realizadas, en su comercio/negocio, siendo el total de las mismas el 100%, ¿cómo se reparte entre los siguientes tramos horarios?\** (año 2.012)

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

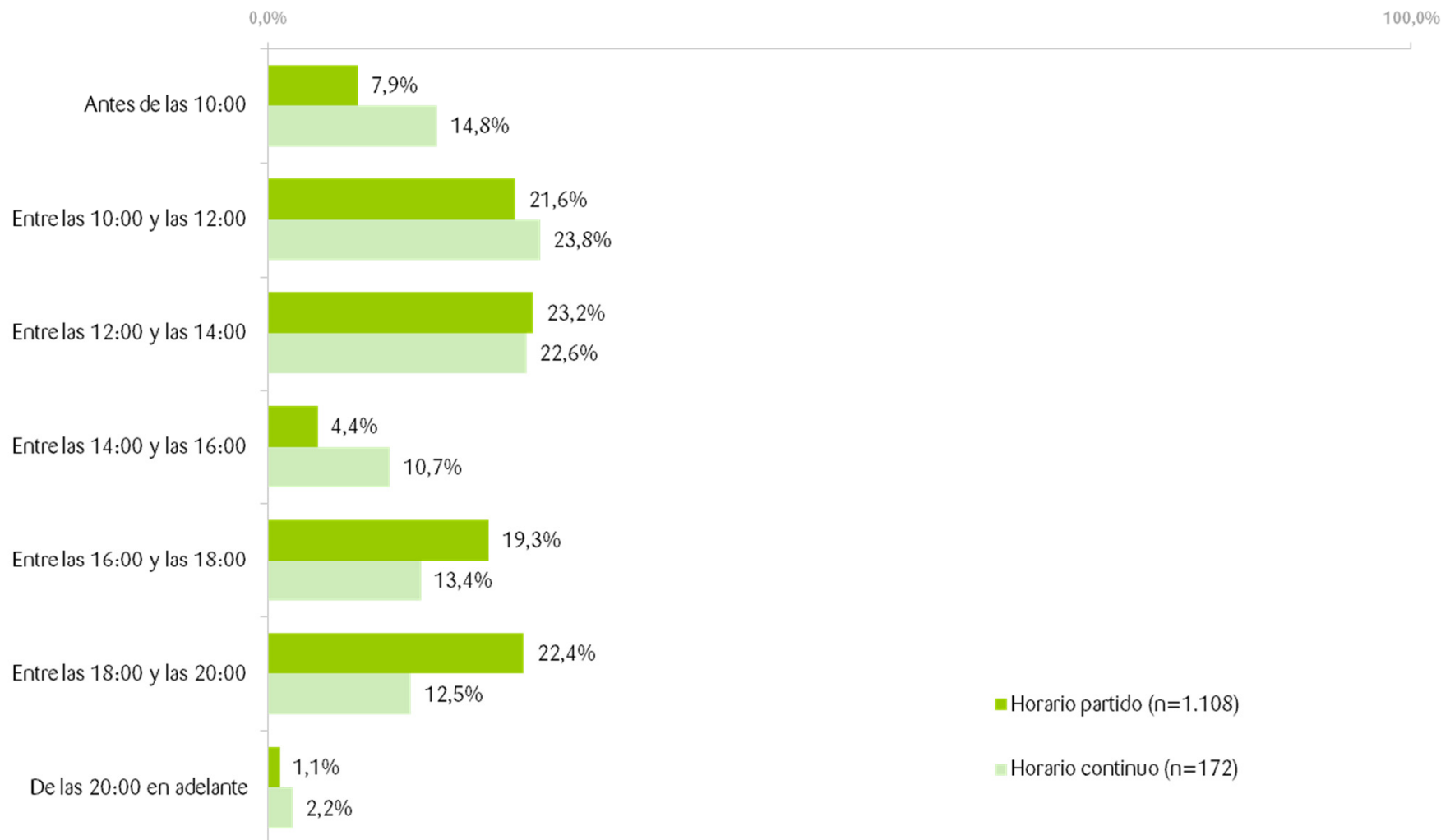
	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y Belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
Antes de las 10:00	10,4%	5,8%	8,6%	9,2%	9,4%
Entre las 10:00 y las 12:00	24,2%	19,6%	19,4%	23,3%	21,5%
Entre las 12:00 y las 14:00	26,5%	22,4%	20,6%	22,9%	20,8%
Entre las 14:00 y las 16:00	5,6%	4,3%	5,3%	5,0%	5,6%
Entre las 16:00 y las 18:00	15,3%	20,6%	21,5%	18,0%	19,7%
Entre las 18:00 y las 20:00	17,0%	25,8%	23,7%	20,4%	21,4%
De las 20:00 en adelante	0,9%	1,5%	0,9%	1,1%	1,5%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta.

- Por último, el diferencial de ventas, de la distribución de las mismas, entre los comercios minoristas con horario partido y los comercios minoristas con horario continuo sigue marcando las tendencias de anteriores barómetros:
  - Que los comercios con horario partido tienen a lo largo del día, tres grandes momentos, según concentración de ventas: entre las 10:00 horas y las 12:00 horas; entre las 12:00 horas y las 14:00 horas; y, entre las 18:00 horas y las 20:00 horas.
  - Y, que en el tramo horario de las 14:00 horas a las 16:00 horas y en los comercios con horario continuo, se concentra una décima parte de las ventas de los mismos. No obstante, el diferencial de porcentaje de ventas con un comercio minorista con horario partido no es tan relevante como en otras franjas horarias. Por último, en torno al 75% de las ventas de los comercios con horario continuo se concentra antes de las 16:00.

*P10: En relación a las ventas realizadas, en su comercio/negocio, siendo el total de las mismas el 100%, ¿cómo se reparte entre los siguientes tramos horarios?\* (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



\* Se sugirieron las alternativas de respuesta.

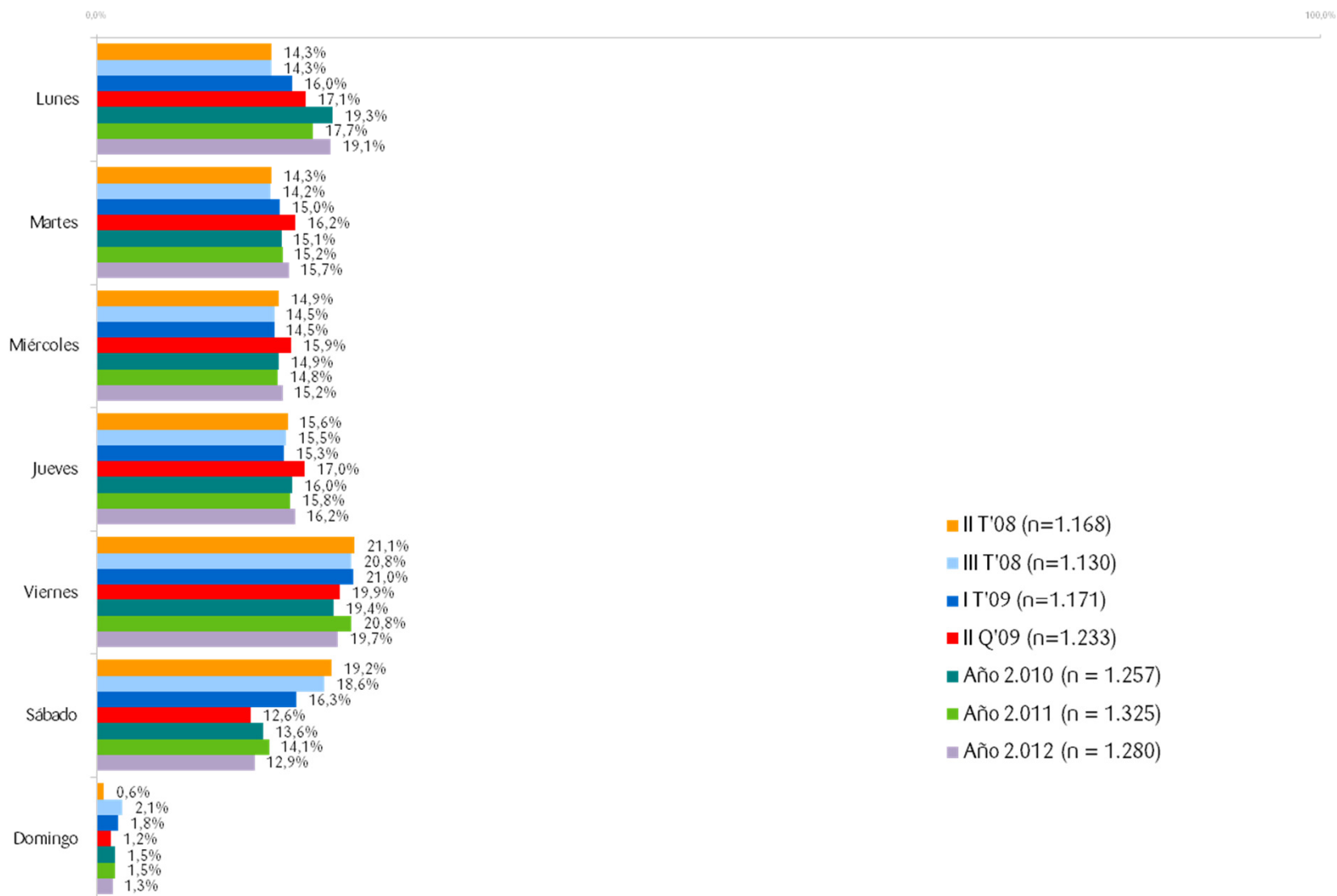
## 2.2.

***“Las ventas a lo largo de la semana”***

- La distribución de las ventas a lo largo de la semana, confirma tendencias ya apuntadas en anteriores olas y revela otras que sería preciso determinar si son coyunturales o marcan ritmos de ventas que se consolidarán en el futuro.
  - Se confirma el viernes como día estrella de ventas en el comercio minorista vasco, situándose en ratios del año 2.008.
  - Se confirma la pérdida de relevancia del sábado. De hecho, la pérdida de las ventas en sábado es una realidad, pese la recuperación detectada en 2011 con relación al año 2010. Es el segundo peor momento o momento más bajo de concentración de las ventas desde el segundo trimestre de 2008.
  - El lunes continua siendo el segundo día de la semana en ventas, situándose cerca del viernes. La radiografía de ventas a lo largo de la semana, teniendo en cuenta este aspecto, se asemeja más al año 2010 que al año 2011.

*P.4/P.4/P.4/P.4/P.11/P.11/P.11: Y, ¿cómo se reparten las ventas realizadas en función de los días de la semana?*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



- El viernes y lunes se convierten en días clave para las ventas de la práctica totalidad de los comercios a excepción de:
  - Los comercios minoristas del ramo del hogar, donde las ventas se concentran, en mayor medida que en el resto, de lunes a jueves.
  - Los comercios minoristas del ramo de salud y belleza, donde el jueves superaría al viernes o al lunes en concentración de ventas.
  - Los comercios minoristas del ramo de alimentación, donde el 24,2% del volumen de ventas se concentra en viernes, obteniendo el lunes y sábado un porcentaje similar.

*P.11: Y, durante el año 2.012, ¿cómo se reparten las ventas realizadas en función de los días de la semana? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Territorio Histórico		
	Araba (n = 148)	Bizkaia (n = 675)	Gipuzkoa (n = 456)
Lunes	18,5	19,4	19,0
Martes	15,8	15,4	16,0
Miércoles	15,0	15,2	15,4
Jueves	16,2	16,5	15,6
Viernes	20,7	20,2	18,6
Sábado	12,3	12,6	13,4
Domingo	1,4	0,7	2,0



*P.11: Y, durante el año 2.012, ¿cómo se reparten las ventas realizadas en función de los días de la semana? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Capitales/Resto Territorio					
	Vitoria / Gazteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia (n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
Lunes	19,3	17,1	19,0	19,7	20,3	18,2
Martes	16,7	14,3	15,3	15,4	15,2	16,5
Miércoles	15,2	14,6	15,3	15,1	14,1	16,2
Jueves	17,4	14,2	16,8	16,2	14,9	16,0
Viernes	19,3	23,2	19,9	20,5	17,7	19,1
Sábado	11,3	14,1	12,8	12,5	15,9	11,9
Domingo	0,8	2,5	1,0	0,5	1,9	2,1

*P.11: Y, durante el año 2.012, ¿cómo se reparten las ventas realizadas en función de los días de la semana? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)					
	Un/ a empleado/a (n = 507)	Dos empleados /as (n = 517)	De 3 -5 empleados /as (n = 183)	De 6 -9 empleados /as (n = 34)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
Lunes	19,6	19,1	18,2	20,2	17,7	15,1
Martes	15,9	15,6	15,6	11,7	16,8	14,4
Miércoles	15,5	15,0	15,4	13,8	16,2	15,6
Jueves	15,9	16,4	16,3	14,7	17,8	18,0
Viernes	18,6	20,7	19,7	20,7	18,9	21,5
Sábado	13,1	12,1	14,0	17,0	10,6	11,7
Domingo	1,4	1,1	0,8	1,9	2,1	3,7

*P.11: Y, durante el año 2.012, ¿cómo se reparten las ventas realizadas en función de los días de la semana? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y Belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
Lunes	16,1	19,1	23,3	18,0	21,8
Martes	13,5	15,6	17,8	16,7	17,2
Miércoles	13,1	15,9	17,2	17,4	15,8
Jueves	14,2	16,1	17,3	19,1	17,1
Viernes	24,2	17,6	15,8	18,7	17,7
Sábado	15,8	15,7	8,5	10,1	9,4
Domingo	3,1	0,0	0,0	0,1	0,9

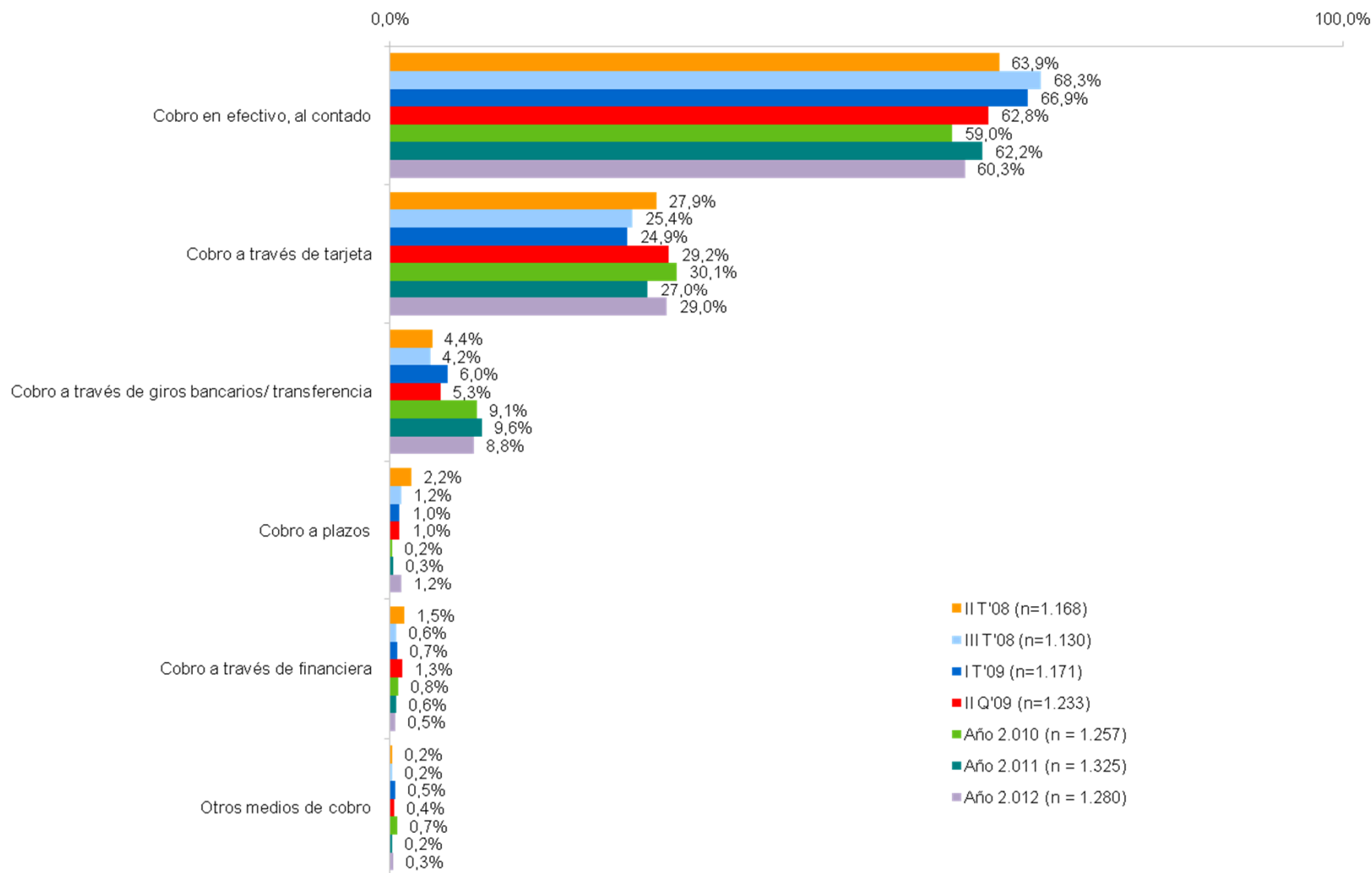
## 2.3.

***“Distribución de las ventas  
según medios de pago”***

- El cobro en efectivo continua representando casi dos de cada tres operaciones de venta en el comercio minorista vasco.
- El cobro a través de tarjeta en comparación con el año 2011, experimenta un incremento de 2,0 puntos porcentuales (un incremento interanual del 7,4% como medio de cobro/pago).

*P.7/P.6/P.6/P.6/P.13/P.12/P.12: Y, de este número total de ventas, en función de los siguientes medios de pago, ¿cómo se distribuyen las ventas durante el trimestre?*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



- Como tendencias ya apuntadas en momentos anteriores, cabe reseñar que la generalización o predominio del cobro en efectivo en los comercios minoristas sólo se ve superada por la tarjeta o la transferencia bancaria en los siguientes supuestos:
  - Cuando el comercio se dedica a la actividad de moda, el cobro a través de tarjeta supera al cobro en efectivo.
  - Y, cuando el comercio es grande, por grande entendemos 10 o más empleados/as, el cobro a través de transferencias supera al cobro en efectivo.

*P.12: De cada diez ventas que realiza en su comercio, ¿cómo se distribuyen en función de los siguientes medios de cobro? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Territorio Histórico		
	Araba (n = 148)	Bizkaia (n = 675)	Gipuzkoa (n = 456)
Efectivo, al contado	54,5%	64,6%	55,7%
Tarjeta	31,0%	25,5%	33,5%
A través de giros/transferencias	11,5%	8,0%	9,2%
A plazos	1,3%	1,2%	1,0%
A través de financiera	1,5%	0,3%	0,3%
Otros medios de pago	0,1%	0,3%	0,4%



*P.12: De cada diez ventas que realiza en su comercio, ¿cómo se distribuyen en función de los siguientes medios de cobro? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Capitales/Resto Territorio					
	Vitoria / Gazteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia (n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
Efectivo, al contado	53,3%	56,7%	71,9%	58,6%	54,2%	56,6%
Tarjeta	34,8%	24,3%	21,0%	29,2%	33,5%	33,5%
A través de giros/transferencias	8,1%	17,8%	5,3%	10,3%	11,1%	8,0%
A plazos	1,8%	0,5%	1,2%	1,2%	0,6%	1,2%
A través de financiera	2,0%	0,6%	0,4%	0,2%	0,5%	0,2%
Otros medios de pago	0,0%	0,2%	0,3%	0,4%	0,1%	0,5%

*P.12: De cada diez ventas que realiza en su comercio, ¿cómo se distribuyen en función de los siguientes medios de cobro? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)					
	Un/ a empleado/a (n = 507)	Dos empleados /as (n = 517)	De 3 -5 empleados /as (n = 183)	De 6 -9 empleados /as (n = 34)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
Efectivo, al contado	67,8%	60,0%	50,3%	42,5%	26,0%	31,7%
Tarjeta	24,4%	31,5%	33,5%	39,4%	27,0%	20,6%
A través de giros/transferencias	6,4%	7,1%	12,7%	17,0%	41,3%	34,2%
A plazos	1,2%	0,8%	1,7%	0,4%	2,0%	4,5%
A través de financiera	0,1%	0,3%	1,1%	0,2%	3,5%	7,0%
Otros medios de pago	0,1%	0,3%	0,8%	0,5%	0,3%	2,0%

*P.12: De cada diez ventas que realiza en su comercio, ¿cómo se distribuyen en función de los siguientes medios de cobro? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y Belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
Efectivo, al contado	88,0%	39,7%	34,3%	66,5%	50,9%
Tarjeta	8,4%	56,6%	29,5%	31,0%	30,0%
A través de giros/transferencias	3,3%	1,7%	29,6%	1,4%	16,5%
A plazos	0,0%	1,4%	5,0%	1,1%	1,1%
A través de financiera	0,1%	0,5%	1,3%	0,0%	0,7%
Otros medios de pago	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,8%

A collage of fashion illustrations in a grid-like arrangement. The top row shows a woman in a red dress holding a fan, a woman in an orange dress, a woman in a red dress, and a woman in a white dress and hat carrying a large bag. The bottom row shows a woman in a red dress, a woman in an orange dress, a woman in a red dress, and a woman in a white dress and hat carrying a large bag. The background is a light gray grid.

# 3.

***“La afluencia de clientes y visitantes ”***

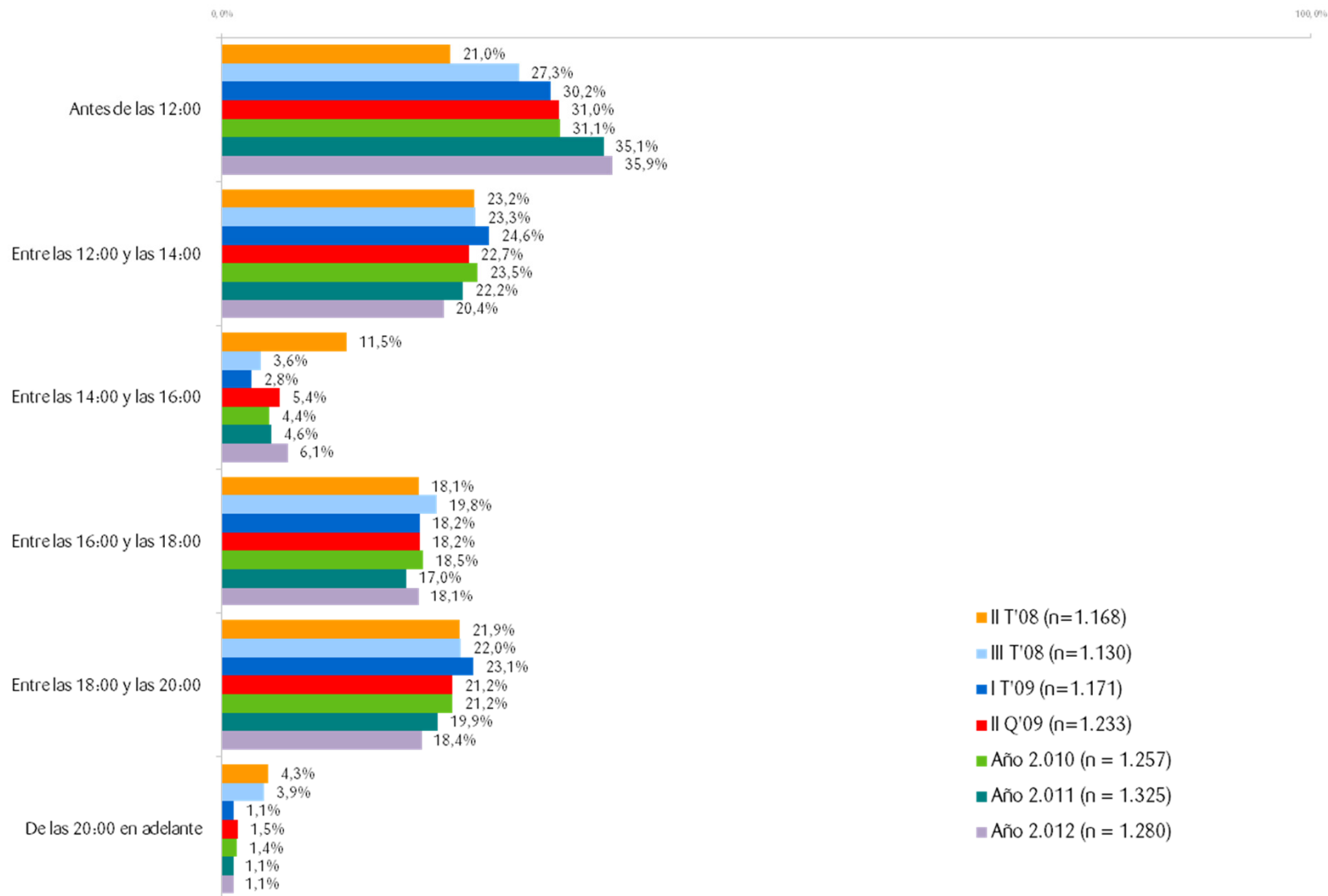
# 3.1.

***“La afluencia de clientes y visitantes a lo largo de un día”***

- El 56,3% de la afluencia a los comercios minoristas vascos comprende el tramo horario anterior a las 14:00 horas. Este ratio de afluencia, supone una ralentización de la afluencia en este tramo horario respecto a la anterior toma de datos.
- Durante el año 2012, el tramo horario que más crece es aquel que comprende antes de las 12:00 horas.
- El ritmo de afluencia vespertina experimenta un retroceso con relación a Barómetros anteriores, siendo la afluencia de clientes vespertina más baja desde 2008, año de inicio de los estudios del Barómetro del Comercio Minorista Vasco. La afluencia vespertina a los comercios minoristas vascos es similar a lo detectado en el año 2011.

P.11/P.9/P.9/P.9/P.16/P.17/P.17: ¿Cómo se reparte la afluencia a su comercio / negocio entre los siguientes tramos horarios?\*

Base: Total de comercios minoristas entrevistados



\* Se sugirieron las alternativas de respuesta.

- Los comercios de moda o de hogar continúan concentrando en el tramo horario de las 18:00 horas a las 20:00 horas, algo más de una cuarta parte de su afluencia.
- Por el contrario, esta misma proporción de afluencia, en el caso de los comercios de alimentación y de salud o belleza se tiende a concentrar en el tramo horario de las 12:00 horas a las 14:00 horas, tal y como se apuntó en Barómetro anteriores.



*P.17: ¿Cómo se reparte la afluencia a su comercio / negocio entre los siguientes tramos horarios?\** (año 2.012)

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Territorio Histórico		
	Araba (n = 148)	Bizkaia (n = 675)	Gipuzkoa (n = 456)
Antes de las 10:00	15,0%	14,4%	16,3%
Entre las 10:00 y las 12:00	19,8%	20,8%	21,0%
Entre las 12:00 y las 14:00	19,4%	21,0%	19,8%
Entre las 14:00 y las 16:00	8,3%	6,1%	5,3%
Entre las 16:00 y las 18:00	16,9%	18,0%	18,7%
Entre las 18:00 y las 20:00	19,4%	18,8%	17,6%
De las 20:00 en adelante	1,1%	0,9%	1,3%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta.

*P.17: ¿Cómo se reparte la afluencia a su comercio / negocio entre los siguientes tramos horarios?\** (año 2.012)

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Capitales/Resto Territorio					
	Vitoria / Gazteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia (n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
Antes de las 10:00	14,9%	15,1%	15,1%	13,9%	16,5%	16,2%
Entre las 10:00 y las 12:00	18,5%	22,1%	20,6%	21,0%	21,1%	20,9%
Entre las 12:00 y las 14:00	18,9%	20,3%	20,2%	21,7%	20,7%	19,2%
Entre las 14:00 y las 16:00	8,7%	7,7%	7,0%	5,4%	4,5%	5,8%
Entre las 16:00 y las 18:00	16,2%	18,0%	17,9%	18,0%	18,6%	18,7%
Entre las 18:00 y las 20:00	21,0%	16,5%	18,3%	19,2%	16,9%	18,1%
De las 20:00 en adelante	1,6%	0,3%	0,9%	0,9%	1,6%	1,2%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta.

*P.17: ¿Cómo se reparte la afluencia a su comercio / negocio entre los siguientes tramos horarios?\** (año 2.012)

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)					
	Un/ a empleado/a (n = 507)	Dos empleados /as (n = 517)	De 3 -5 empleados /as (n = 183)	De 6 -9 empleados /as (n = 34)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
Antes de las 10:00	13,7%	16,0%	16,0%	16,9%	19,9%	15,0%
Entre las 10:00 y las 12:00	21,2%	21,0%	19,3%	19,4%	18,5%	22,9%
Entre las 12:00 y las 14:00	20,4%	21,2%	19,1%	18,3%	18,8%	15,9%
Entre las 14:00 y las 16:00	5,3%	6,0%	7,1%	7,3%	10,4%	11,8%
Entre las 16:00 y las 18:00	18,6%	17,3%	18,8%	18,4%	18,2%	16,2%
Entre las 18:00 y las 20:00	19,7%	17,5%	18,5%	17,4%	13,7%	15,7%
De las 20:00 en adelante	1,1%	0,9%	1,3%	2,4%	0,6%	2,5%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta.

*P.17: ¿Cómo se reparte la afluencia a su comercio / negocio entre los siguientes tramos horarios?\** (año 2.012)

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

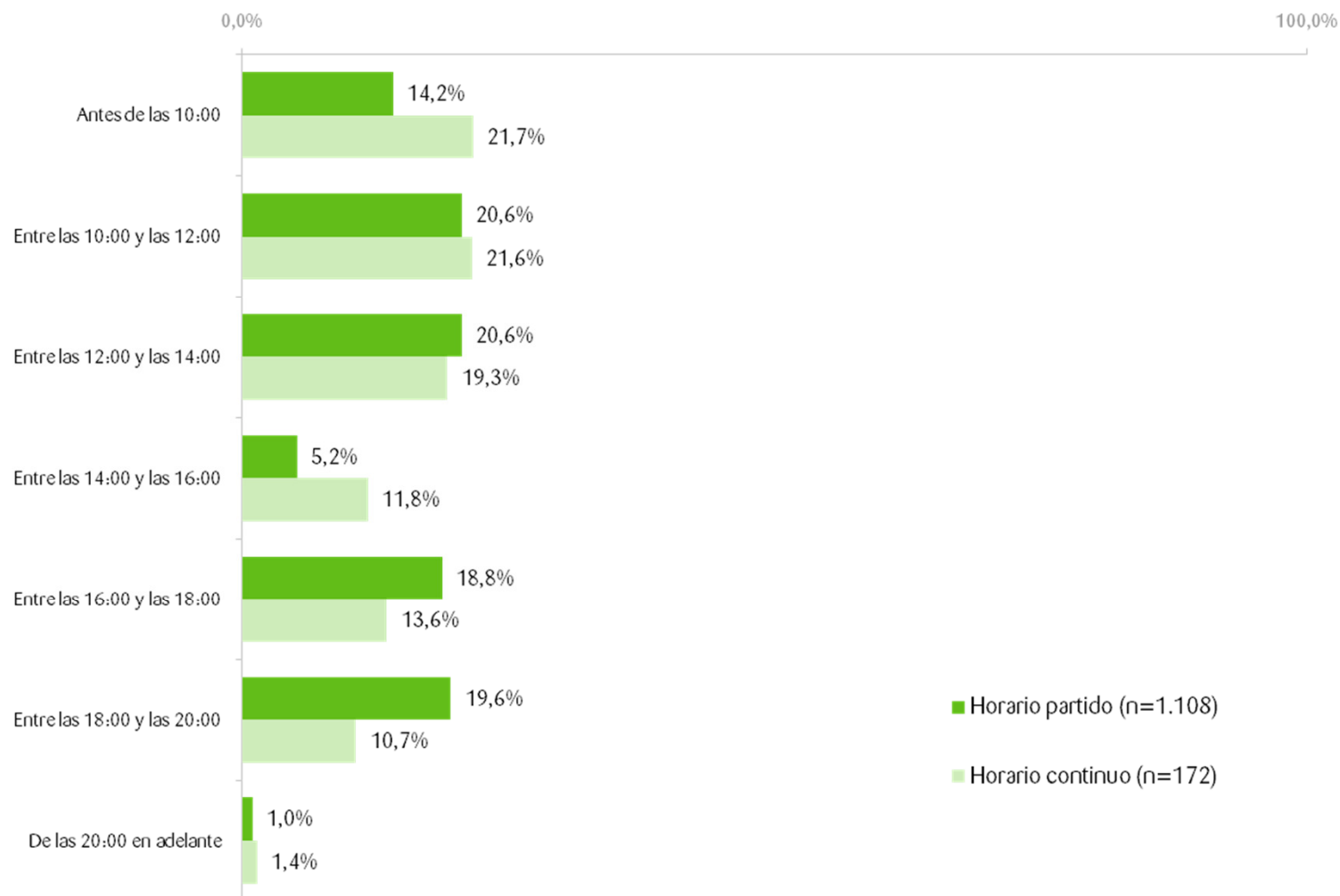
	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y Belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
Antes de las 10:00	17,9%	11,0%	12,7%	13,2%	16,8%
Entre las 10:00 y las 12:00	23,1%	18,6%	18,2%	23,2%	19,8%
Entre las 12:00 y las 14:00	22,5%	20,0%	18,4%	21,7%	18,5%
Entre las 14:00 y las 16:00	5,9%	5,4%	7,4%	5,6%	6,6%
Entre las 16:00 y las 18:00	15,1%	20,1%	21,9%	18,2%	18,6%
Entre las 18:00 y las 20:00	14,5%	23,5%	21,1%	17,6%	18,3%
De las 20:00 en adelante	0,9%	1,4%	0,2%	0,5%	1,4%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta.

- Por otro lado, los diferentes ritmos de la afluencia de clientes a los comercios minoristas vascos, según el horario de atención al público del comercio, continúan poniendo de manifiesto que:
  - Los comercios con horarios continuo tienden a concentrar en el tramo horario de las 14:00 horas a las 16:00 horas una décima parte de su afluencia, sin que se detecten variaciones significativas.
  - Los comercios con horario continuo, a partir de las 16:00 horas concentran el 25,7% de su afluencia, incidiendo en la tendencia a la baja ya apuntada en el año 2.011.
  - En esta misma franja horaria, los comercios con horario partido concentran el 39,4% de su afluencia, reflejando, en menor medida, esta desaceleración vespertina de la afluencia de clientes.

*P.17: En relación a la entrada de visitantes o clientes, durante el año 2.012, en su comercio/negocio, siendo el total de las mismas el 100%, ¿cómo se reparte la afluencia a su comercio/negocio entre los siguientes tramos horarios?\* (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



\* Se sugirieron las alternativas de respuesta.

# 3.2.

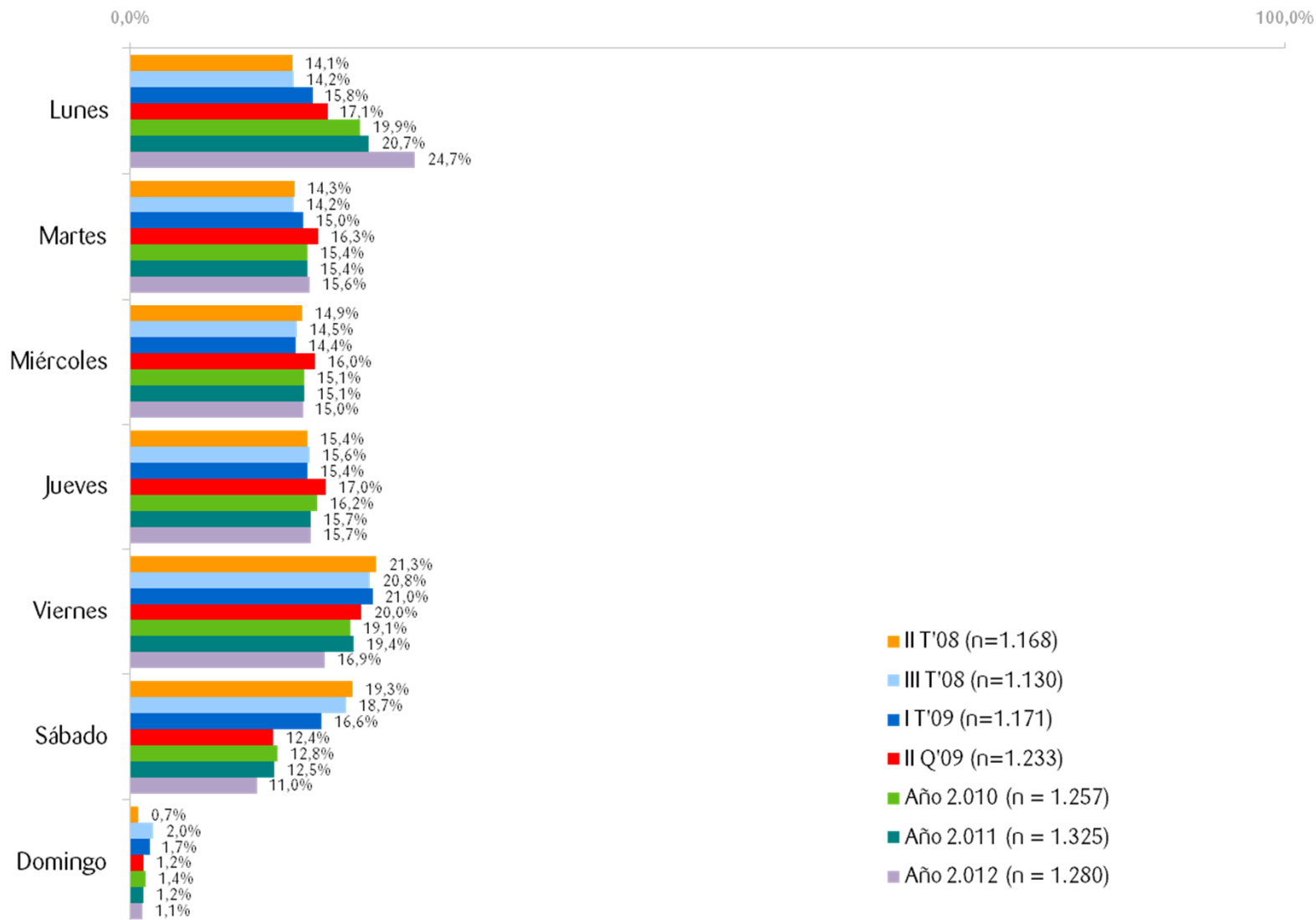
***“La afluencia de clientes y visitantes a lo largo de la semana”***

- La afluencia de clientes a los comercios minoristas vascos, en función de la distribución realizada por los propios comerciantes, pone de manifiesto las siguientes tendencias:
  - El lunes se convierte junto con el viernes en los días de mayor afluencia. Marcando dos tendencias, una alcista (lunes) y la otra de desaceleración (viernes), tal y como se apuntó en el Barómetro del 2.011.
  - El sábado continúa situándose en último lugar, a distancia de días como martes, miércoles. Ola tras ola, el sábado pierde peso, relevancia en la distribución de la afluencia a los comercios minoristas vascos.



P.12/P.10/P.10/P.10/P.17/P.18/P.18: Y, durante este trimestre, ¿cómo se reporte la afluencia a su comercio/negocio en función de los días de la semana?

Base: Total de comercios minoristas entrevistados



- Las principales tendencias, durante el año 2.012, con relación a la afluencia semanal a los comercios minoristas, son:
  - Los comercios del ramo de moda son aquellos que presentan un ritmo de la afluencia de clientes más equilibrado, en comparación con el resto de comercios minoristas.
  - Los comercios que concentran más su afluencia en viernes, son: comercios minoristas de fuera de las tres capitales de cada uno de los Territorios Históricos, sobre todo es significativo en Araba; de cualquier ramo de actividad, excepto del hogar, donde el viernes es superado por martes, miércoles o jueves; y, en comercios minoristas de 19 empleados/as o menos.

*P18: Y, durante el año 2.012, ¿cómo se reporte la afluencia a su comercio/negocio en función de los días de la semana? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Territorio Histórico		
	Araba (n = 148)	Bizkaia (n = 675)	Gipuzkoa (n = 456)
Lunes	25,3%	25,3%	23,6%
Martes	15,7%	15,5%	15,8%
Miércoles	14,1%	14,9%	15,5%
Jueves	15,4%	16,0%	15,3%
Viernes	17,0%	17,1%	16,7%
Sábado	11,1%	10,6%	11,5%
Domingo	1,5%	0,7%	1,7%

*P18: Y, durante el año 2.012, ¿cómo se reporte la afluencia a su comercio/negocio en función de los días de la semana? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Capitales/Resto Territorio					
	Vitoria / Gazteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia (n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
Lunes	25,4%	25,1%	27,0%	23,8%	23,6%	23,5%
Martes	17,0%	13,3%	14,4%	16,3%	15,5%	16,0%
Miércoles	14,3%	13,6%	13,7%	16,0%	15,5%	15,5%
Jueves	16,5%	13,4%	15,9%	16,0%	15,5%	15,2%
Viernes	15,7%	19,4%	16,8%	17,3%	15,7%	17,3%
Sábado	10,5%	12,2%	11,1%	10,2%	12,6%	10,9%
Domingo	0,6%	3,0%	0,9%	0,5%	1,7%	1,6%

*P18: Y, durante el año 2.012, ¿cómo se reporte la afluencia a su comercio/negocio en función de los días de la semana? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)					
	Un/ a empleado/a (n = 507)	Dos empleados /as (n = 517)	De 3 -5 empleados /as (n = 183)	De 6 -9 empleados /as (n = 34)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
Lunes	22,5%	26,7%	24,2%	24,9%	24,9%	34,4%
Martes	15,5%	15,7%	15,9%	13,5%	16,4%	18,3%
Miércoles	15,7%	14,7%	14,5%	13,2%	15,8%	11,3%
Jueves	16,1%	15,5%	15,2%	14,9%	16,5%	12,4%
Viernes	17,7%	16,2%	17,2%	17,5%	17,7%	13,2%
Sábado	11,3%	10,3%	12,1%	13,8%	8,0%	9,0%
Domingo	1,3%	1,0%	0,8%	2,2%	0,7%	1,4%

*P18: Y, durante el año 2.012, ¿cómo se reporte la afluencia a su comercio/negocio en función de los días de la semana? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y Belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
Lunes	24,4%	22,4%	24,3%	22,0%	27,6%
Martes	14,2%	15,9%	16,6%	16,6%	16,4%
Miércoles	13,4%	16,2%	17,1%	17,2%	14,7%
Jueves	14,6%	16,0%	17,2%	17,2%	15,7%
Viernes	17,8%	17,4%	15,1%	17,6%	15,9%
Sábado	13,0%	12,2%	9,6%	9,3%	8,6%
Domingo	2,7%	0,0%	0,0%	0,1%	0,9%

# 3.3.

***“Evolución de la afluencia de  
clientes y visitantes”***

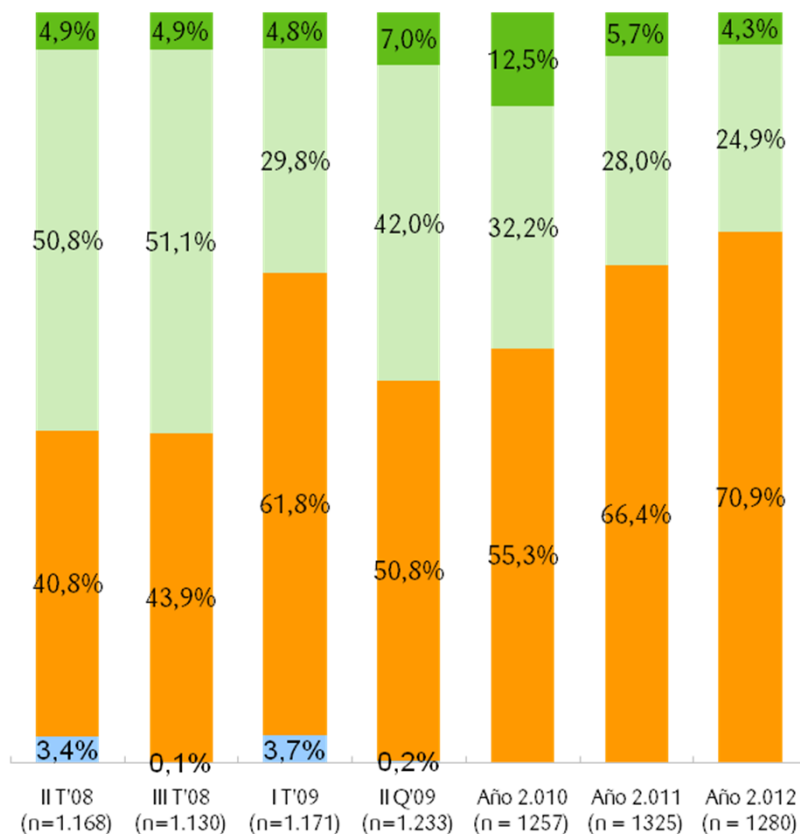
- El año 2.012 ha sido, también, un año malo para los comercios minoristas vascos. Siete de cada diez comerciantes entrevistados/as perciben un descenso de la afluencia de clientes respecto de un año ya de por sí muy malo como fue el año 2.011.
- Los comercios que manifiestan una mayor pérdida de clientes respecto al año 2011, son:
  - Los comercios del Territorio Histórico de Bizkaia y de Donostia.
  - Los comercios de moda.
  - Los comercios del ramo de hogar.
  - Los comercios de 2 o menos empleados/as; de 6 a 9 empleados/as; o, de 20 o más empleados/as.



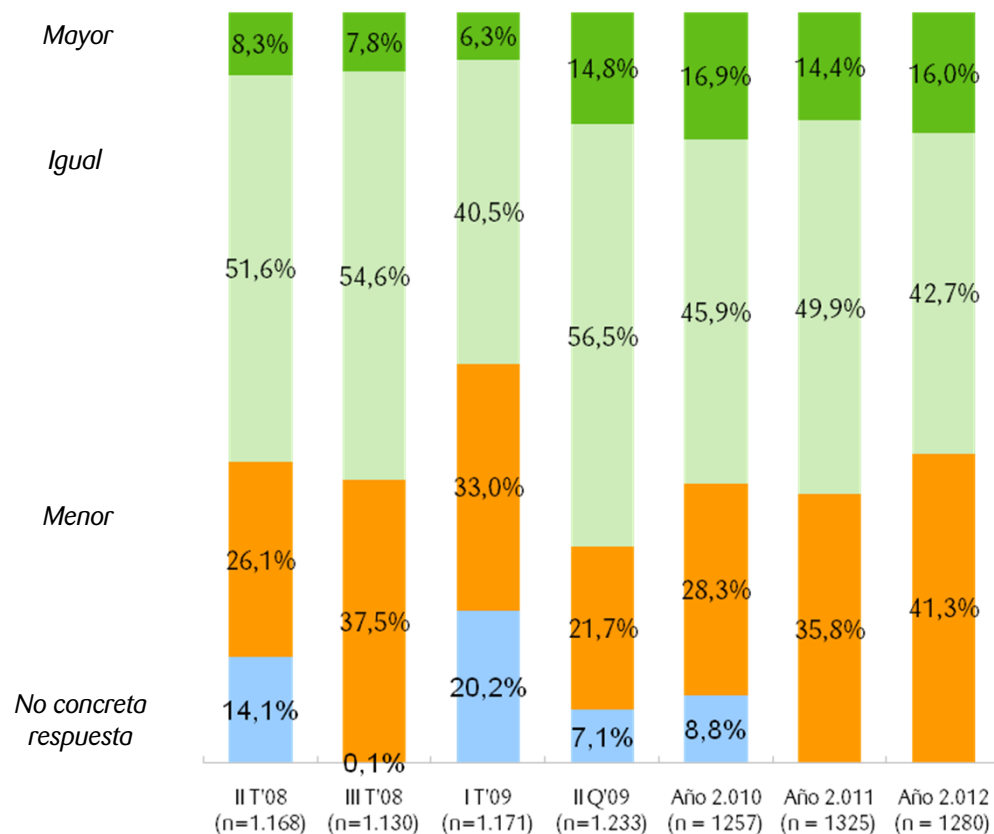
*P.10/ P.7 – P.8/P.7 – P.8/P.7 – P.8/P.14B-P.15B/ P.14-P.16/P.14-P.16: ¿Diría que la afluencia de clientes (personas que han efectuado algún gasto) o de visitantes (personas que han entrado en el establecimiento, pero no han efectuado gasto) ha sido mayor, igual o menor?*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

### Cientes (personas que han efectuado gasto)



### Visitantes (personas que no han efectuado gasto)



*P.14 – P.16: ¿Diría que la afluencia de clientes (personas que han efectuado algún gasto) o de visitantes (personas que han entrado en el establecimiento, pero no han efectuado gasto) ha sido mayor, igual o menor? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Territorio Histórico						
	Clientes (personas que han efectuado gasto)				Visitante (personas que no han efectuado gasto)		
	Araba (n = 148)	Bizkaia (n = 675)	Gipuzkoa (n = 456)		Araba (n = 148)	Bizkaia (n = 675)	Gipuzkoa (n = 456)
Mayor	7,2%	2,8%	5,5%		15,9%	15,7%	16,4%
Igual	33,5%	21,8%	26,6%		49,6%	41,1%	42,8%
Menor	59,3%	75,4%	68,0%		34,5%	43,2%	40,8%

*P.14 – P.16: ¿Diría que la afluencia de clientes (personas que han efectuado algún gasto) o de visitantes (personas que han entrado en el establecimiento, pero no han efectuado gasto) ha sido mayor, igual o menor? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Capitales/Resto Territorio											
	Clientes (personas que han efectuado gasto)						Visitante (personas que no han efectuado gasto)					
	Vitoria / Gazteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia ( n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)	Vitoria / Gazteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia ( n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
Mayor	2,9%	14,8%	4,2%	1,7%	3,9%	6,4%	19,5%	9,6%	18,5%	13,5%	18,6%	15,1%
Igual	35,2%	30,6%	25,5%	18,7%	22,7%	28,9%	46,8%	54,6%	38,8%	43,0%	40,6%	44,1%
Menor	61,9%	54,7%	70,3%	79,6%	73,3%	64,7%	33,7%	35,8%	42,7%	43,5%	40,8%	40,8%

*P.14 : ¿Diría que la afluencia de visitantes (personas que han entrado en el establecimiento, pero no han efectuado gasto) ha sido mayor, igual o menor? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)					
	Un/ a empleado/a (n = 507)	Dos empleados /as (n = 517)	De 3 -5 empleados /as (n = 183)	De 6 -9 empleados /as (n = 34)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
Mayor	3,0%	3,9%	7,9%	5,3%	9,7%	3,8%
Igual	24,3%	24,8%	25,8%	21,2%	37,5%	22,5%
Menor	72,7%	71,3%	66,3%	73,5%	52,8%	73,7%

*P.16 : ¿Diría que la afluencia de clientes (personas que han efectuado algún gasto) ha sido mayor, igual o menor? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)					
	Un/ a empleado/a (n = 507)	Dos empleados /as (n = 517)	De 3 -5 empleados /as (n = 183)	De 6 -9 empleados /as (n = 34)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
Mayor	14,7%	15,1%	22,0%	12,3%	23,9%	10,9%
Igual	42,8%	43,4%	41,4%	49,5%	25,5%	47,9%
Menor	42,5%	41,5%	36,6%	38,2%	50,6%	41,2%

*P.14: ¿Diría que la afluencia de clientes (personas que han efectuado algún gasto) ha sido mayor, igual o menor? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y Belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
Mayor	3,3%	2,5%	7,2%	3,0%	6,3%
Igual	27,6%	20,3%	15,7%	27,0%	27,6%
Menor	69,1%	77,3%	77,1%	70,1%	66,1%

*P.16: ¿Diría que la afluencia de visitantes (personas que han entrado en el establecimiento, pero no han efectuado gasto)*

*ha sido mayor, igual o menor? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y Belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
Mayor	12,4%	17,2%	15,7%	13,7%	20,0%
Igual	51,3%	35,6%	27,2%	46,8%	42,0%
Menor	36,2%	47,2%	57,1%	39,4%	38,0%

# 3.4.

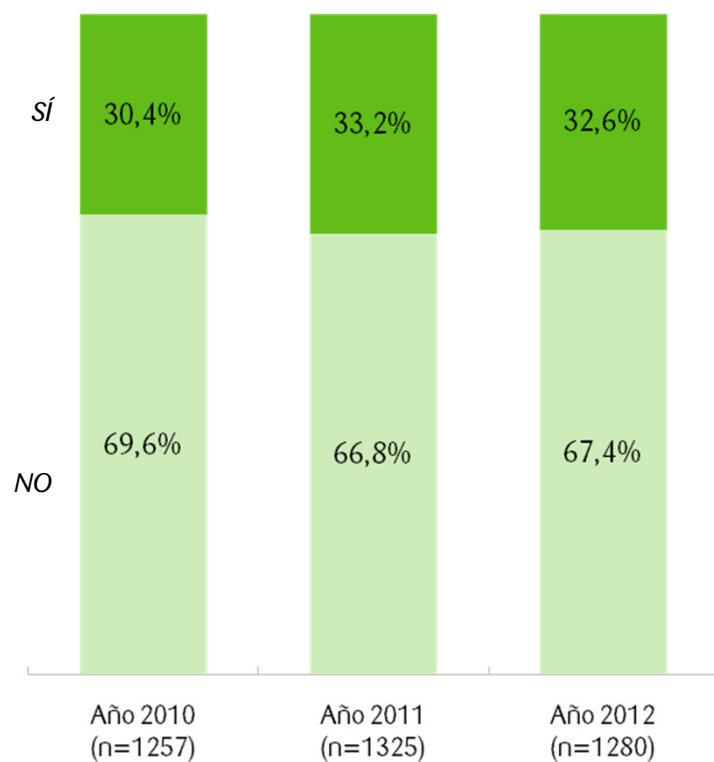
## ***“Dispositivos de control de la afluencia”***



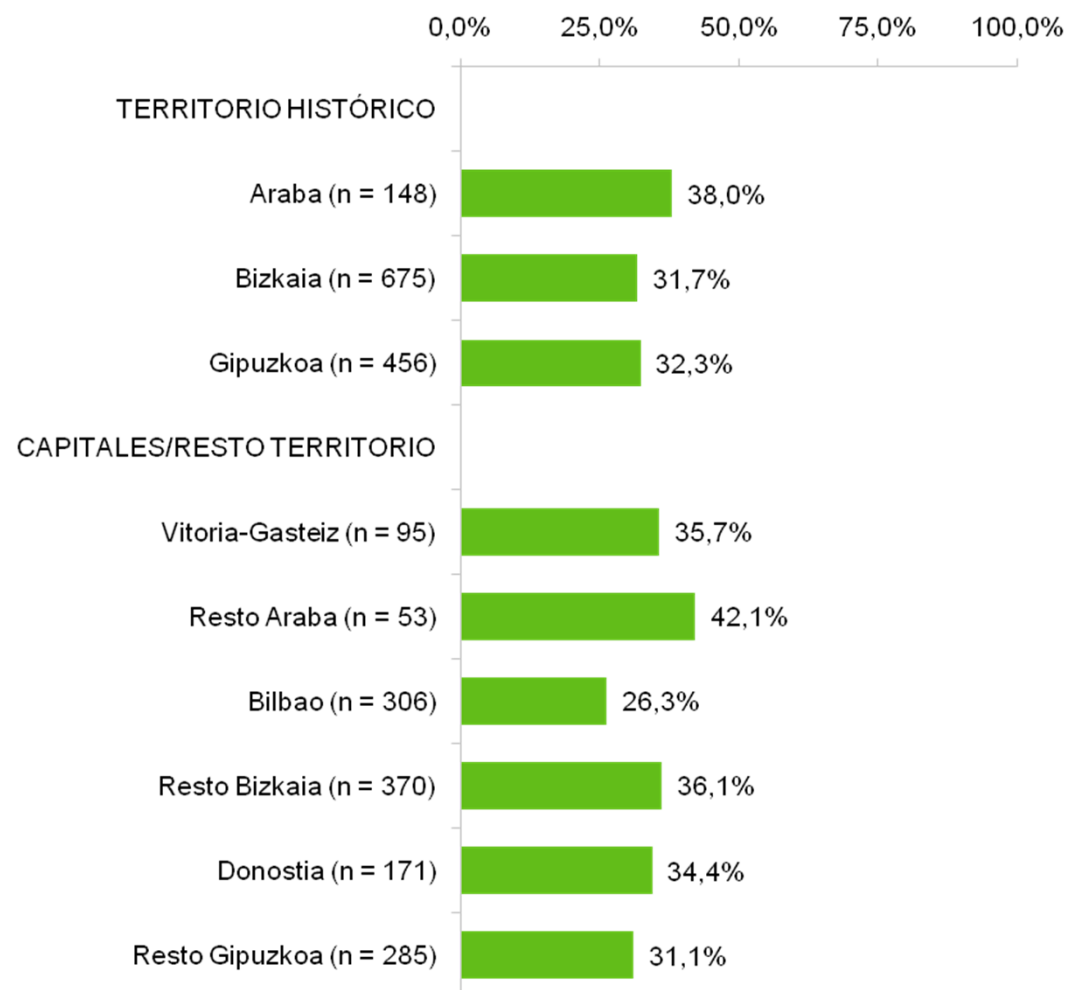
- El/la comerciante tiende a dotarse de dispositivos, mecanismos para gestionar la afluencia de clientes más que de visitantes. En concreto, uno de cada tres comerciantes entrevistados/as afirma que dispone de un registro de control del número de personas que efectúan gasto. Esta proporción es similar a la detectada en Barómetros anteriores (año 2.010, año 2.011).
- Este tipo de control, de registro de control continúa siendo más perceptible en:
  - Los comercios minoristas del Territorio Histórico de Araba, sobre todo, en los comercios de fuera de la capital.
  - Los comercios minoristas más grandes, según número de empleados/as.
  - Los comercios minoristas del hogar o comercios minoristas del ramo de salud y belleza.
  - Los/las comerciantes con estudios universitarios.
  - Los/las comerciantes más jóvenes. A medida que la edad del dueño/a, responsable es mayor, menor tiende a ser la presencia de este tipo de herramientas para la gestión del negocio.

P14A:/P13/P13: ¿Dispone usted de algún registro de control anual del número de personas que efectúan gasto en su comercio, negocio?

Base: Total de comercios minoristas entrevistados



Grado de presencia de algún registro de control de clientes  
(Año 2012)

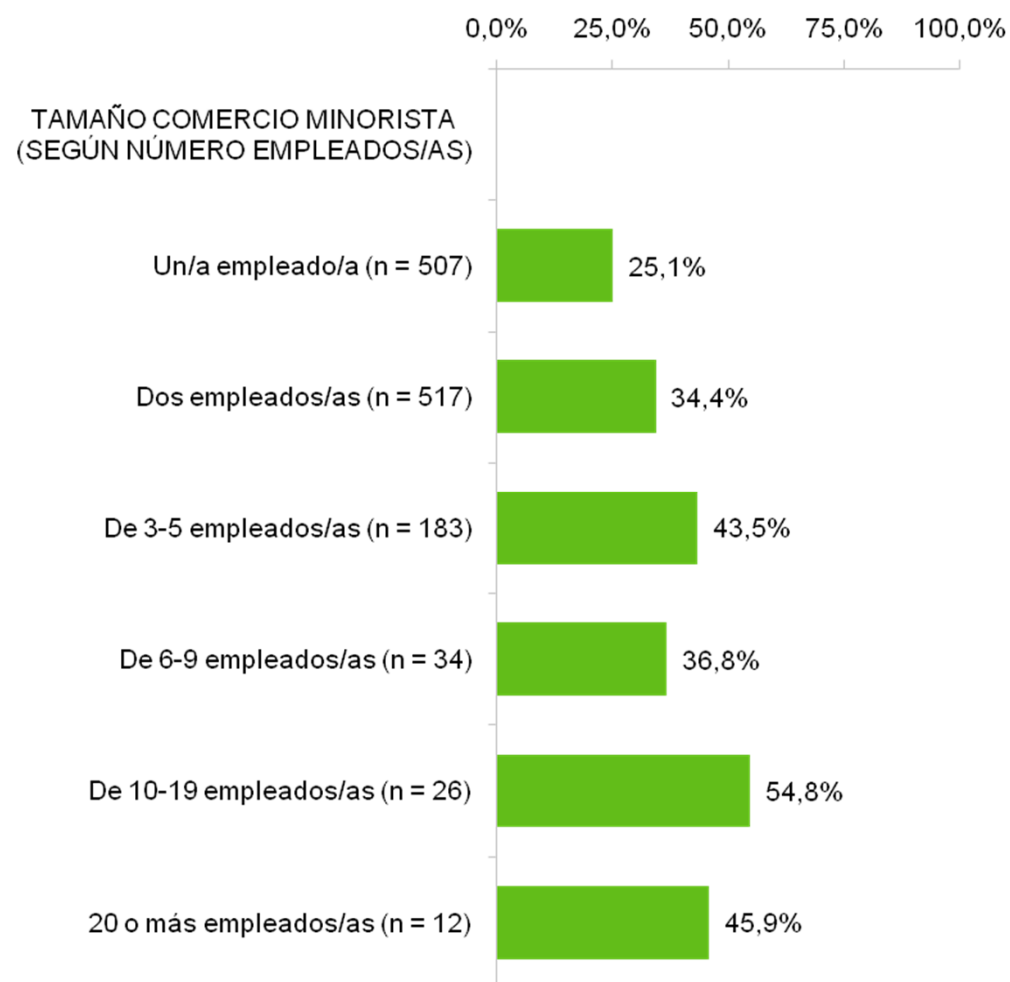


P.14A/P.13/P.13: ¿Dispone usted de algún registro de control anual del número de personas que efectúan gasto en su comercio, negocio?

Base: Total de comercios minoristas entrevistados

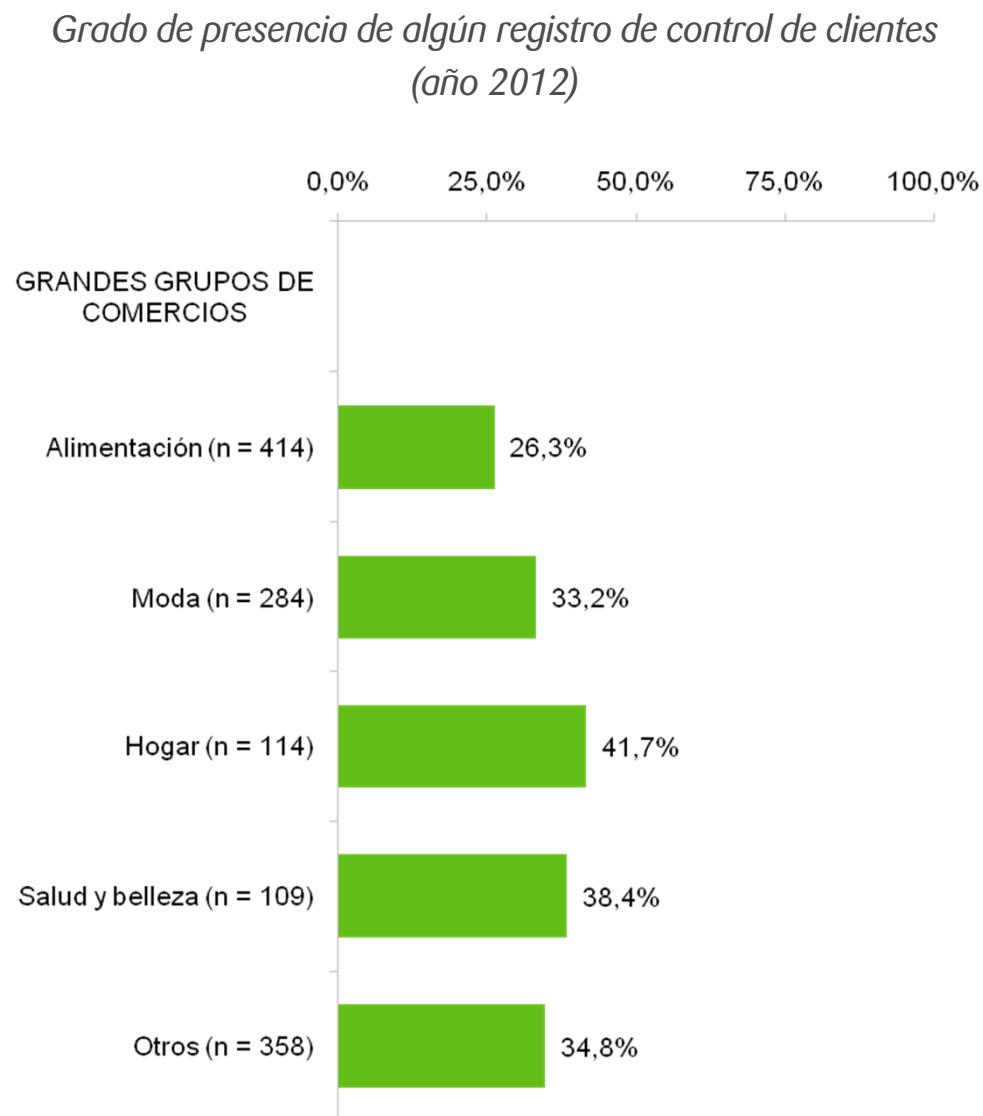


Grado de presencia de algún registro de control de clientes  
(año 2012)



P.14A/P.13/P.13: ¿Dispone usted de algún registro de control anual del número de personas que efectúan gasto en su comercio, negocio?

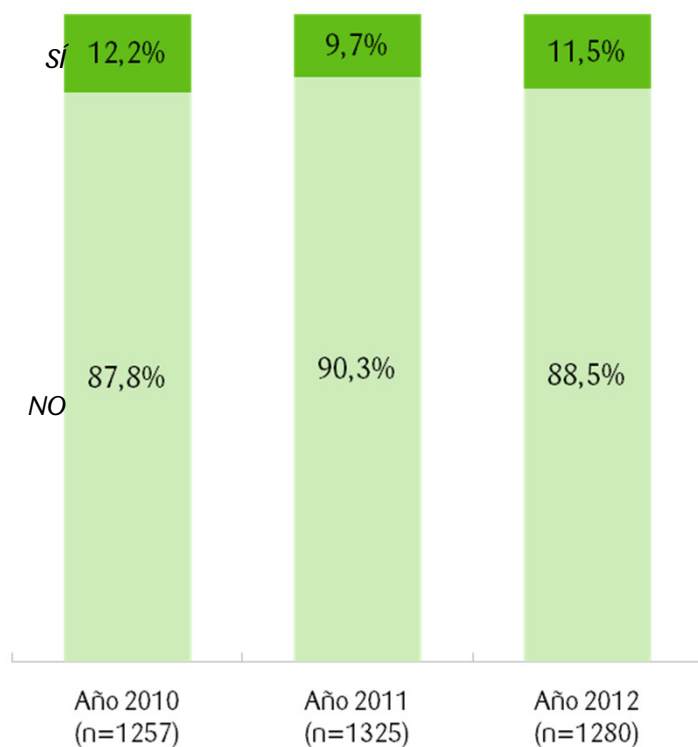
Base: Total de comercios minoristas entrevistados



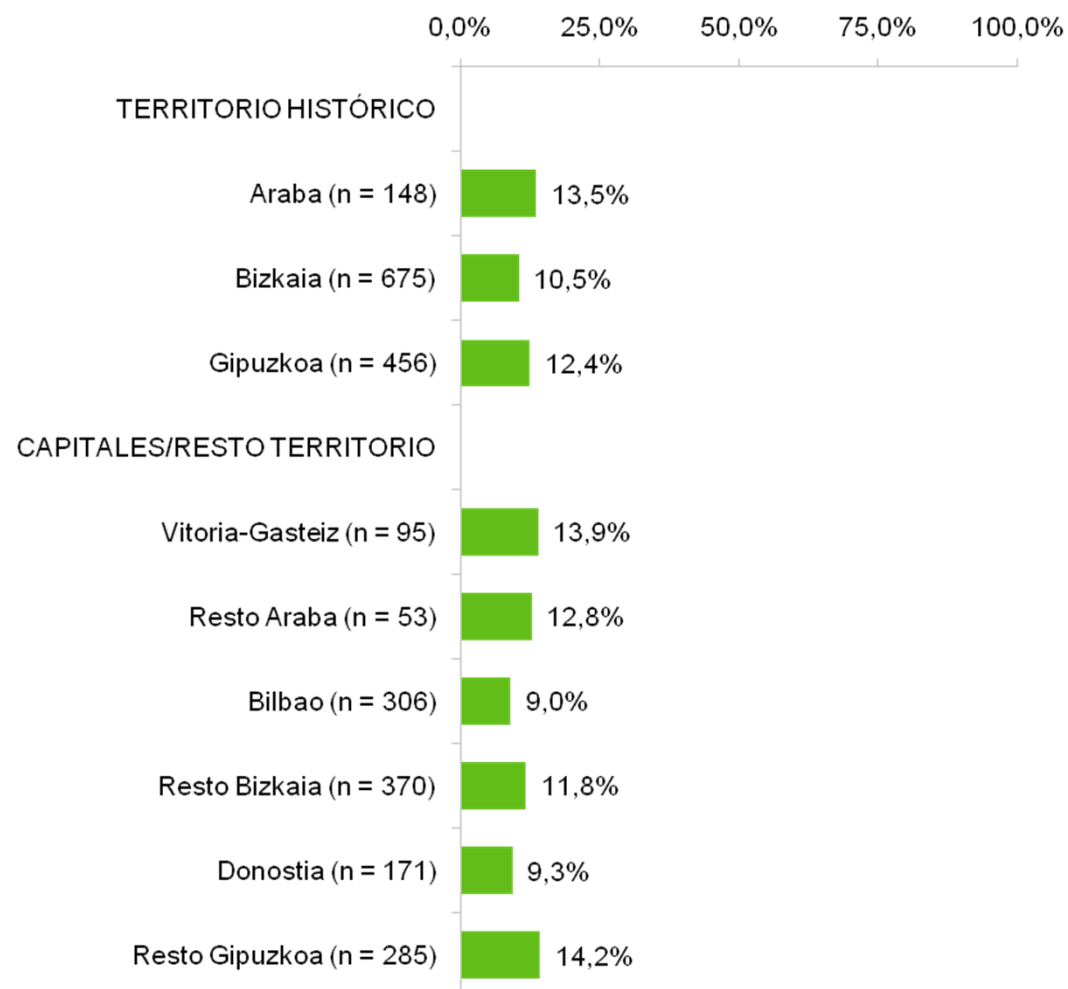
- Como ya hemos apuntado, los sistemas, registros de control de visitantes son menos corrientes en el comercio minorista vasco. En concreto, tan sólo uno de cada diez comerciantes entrevistados/as afirma disponer de algún sistema, control de visitantes.
- En los comercios del ramo hogar continua siendo más recurrente la presencia de este tipo de registros, sistemas, así como en aquellos más grandes (según número de empleados/as).

P.15A/P.15/P.15: *¿Dispone usted de algún registro de control anual del número de visitantes (personas que no efectúan gasto) en su comercio, negocio?*

Base: Total de comercios minoristas entrevistados

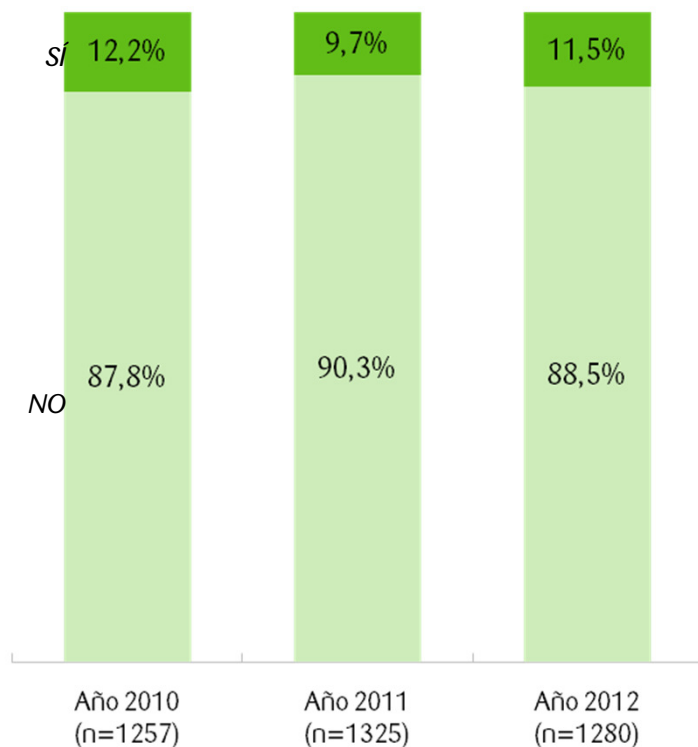


Grado de presencia de algún registro de control de visitantes  
(año 2012)

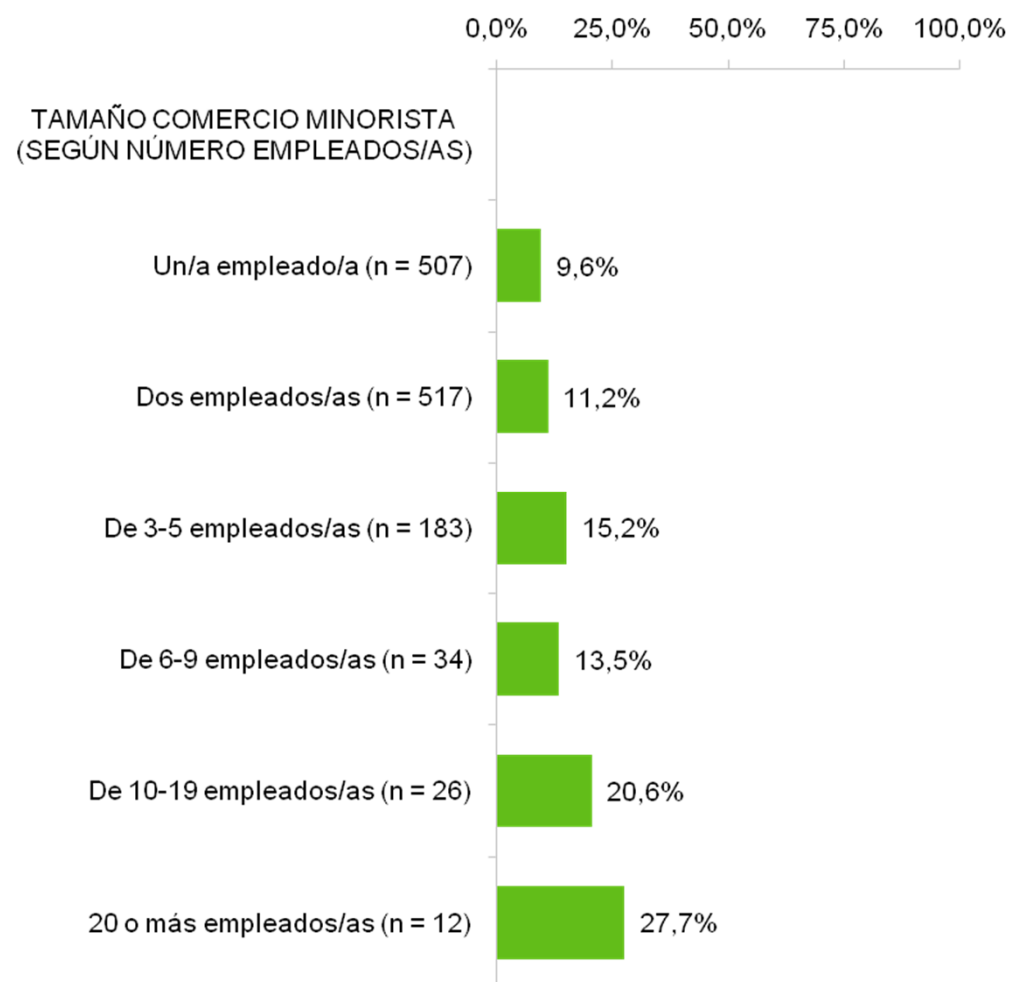


P.15A/P.15/P.15: *¿Dispone usted de algún registro de control anual del número de visitantes (personas que no efectúan gasto) en su comercio, negocio?*

Base: Total de comercios minoristas entrevistados

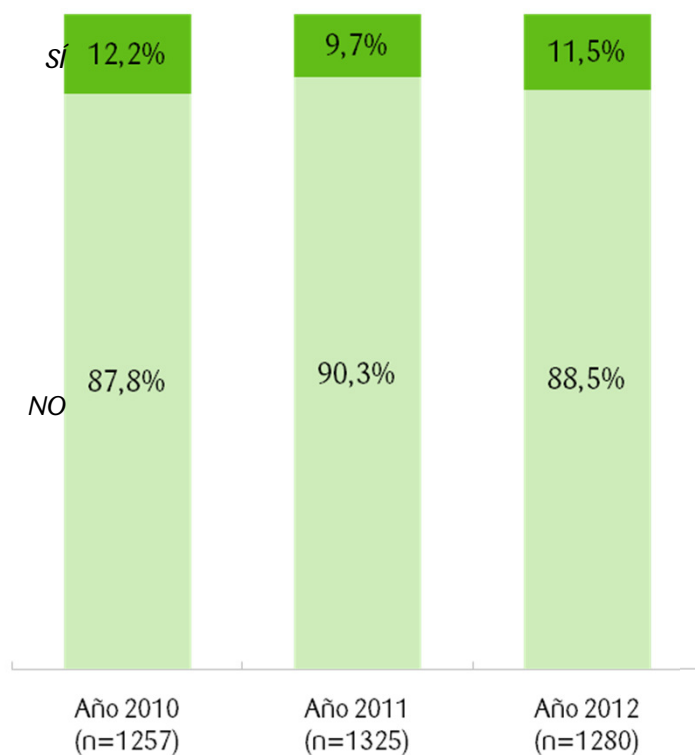


Grado de presencia de algún registro de control de visitantes  
(año 2012)

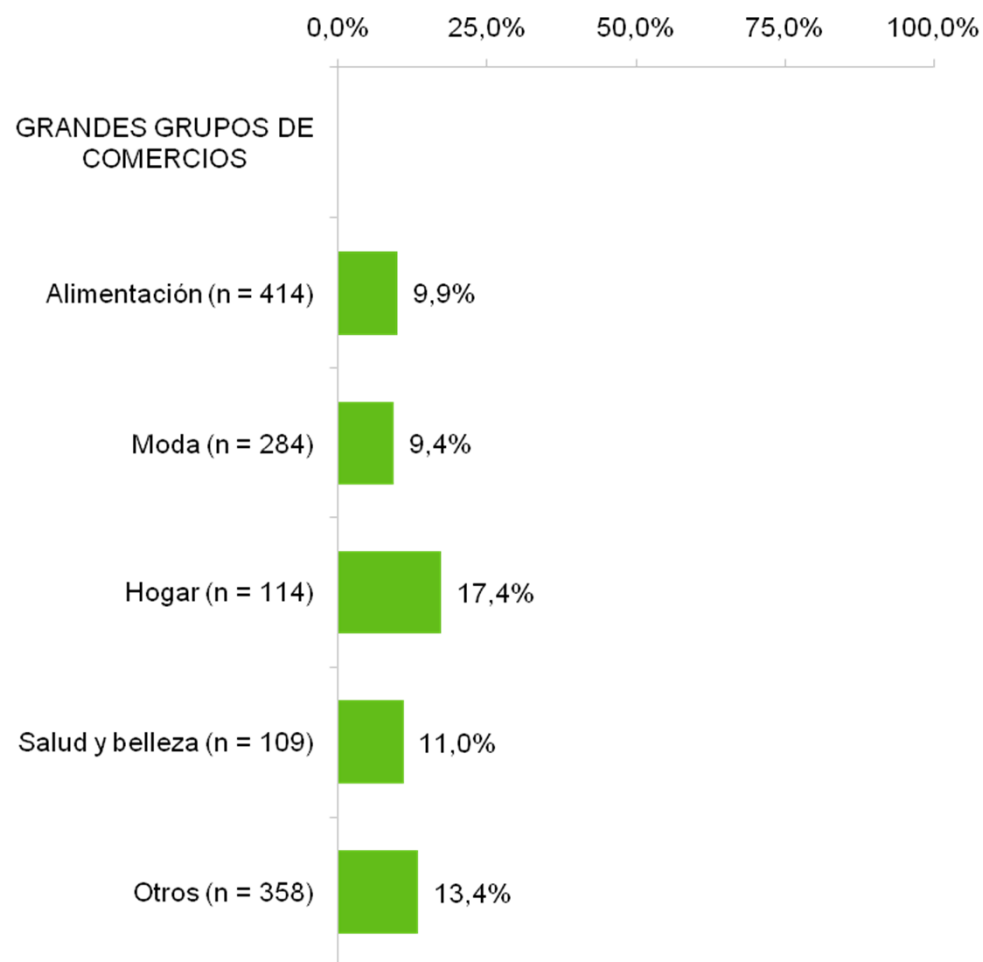


P.15A/P.15/P.15: *¿Dispone usted de algún registro de control anual del número de visitantes (personas que no efectúan gasto) en su comercio, negocio?*

Base: Total de comercios minoristas entrevistados



Grado de presencia de algún registro de control de visitantes  
(año 2012)







# 4.

***“El peso del turismo en el comercio minorista vasco ”***

# 4.1.

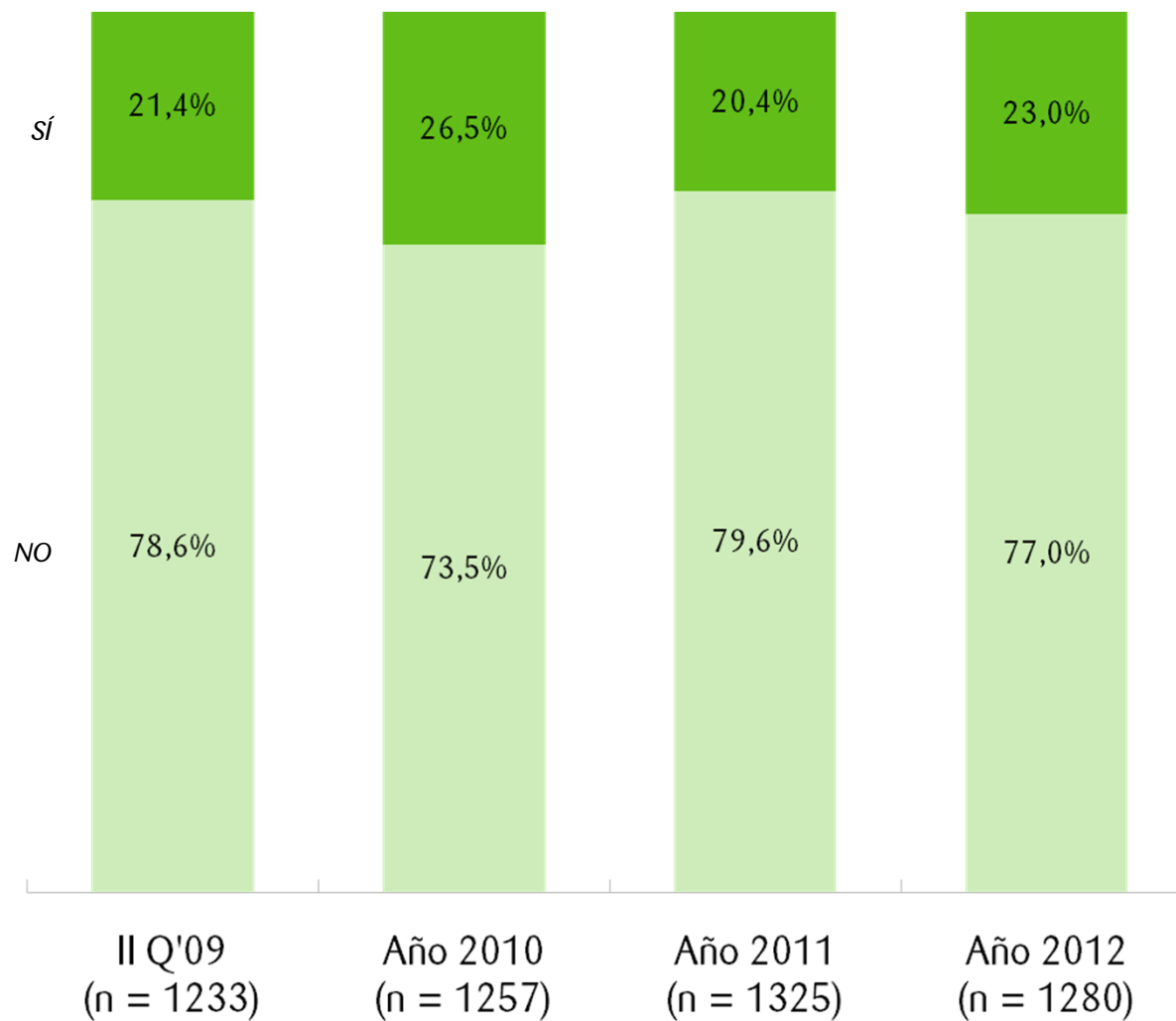
## ***“La afluencia de turistas”***

- La incidencia del turismo, entendemos por turista cualquier persona de otro Territorio Histórico, de otra Comunidad Autónoma o de otro País, en la actividad del comercio minorista vasco alcanza a uno de cada cuatro/cinco comercios. En un año, esta incidencia ha experimentado un incremento de 2,6 puntos porcentuales, con relación al año 2011. No obstante, no se logra superar, alcanzar el ratio de 2010 (26,5%).
- Los comercios minoristas vascos en los cuales la incidencia del turismo es mayor, son:
  - Los comercios del Territorio Histórico de Gipuzkoa, sobre todo, de Donostia.
  - Los comercios de 3 a 9 empleados/as.
  - Los comercios dedicados a la actividad de la moda.

**ES DECIR, UN PERFIL MUY SIMILAR AL DETECTADO EN LOS AÑOS 2010 Y 2011.**

*P.14N/P.18/P.19/P.19: En su comercio, negocio, a lo largo del año, ¿entran turistas\*?*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



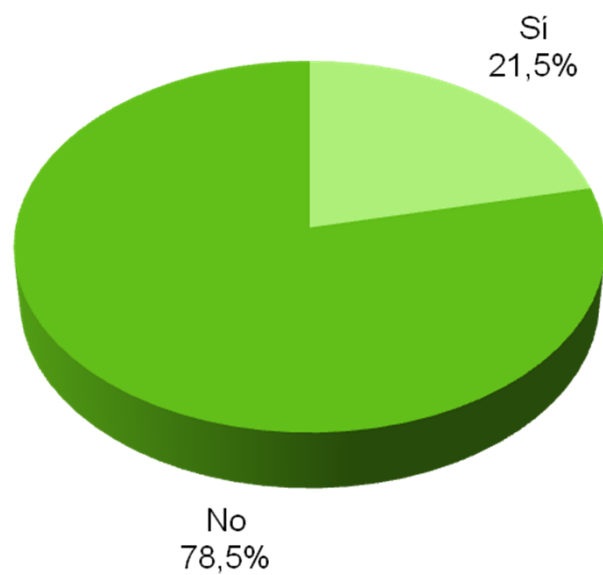
\* Por turista entendemos cualquier persona de otro Territorio Histórico, de otra Comunidad Autónoma u otro País.

*P.19: En su comercio, negocio, a lo largo del año, ¿entran turistas\*? (año 2.012)*

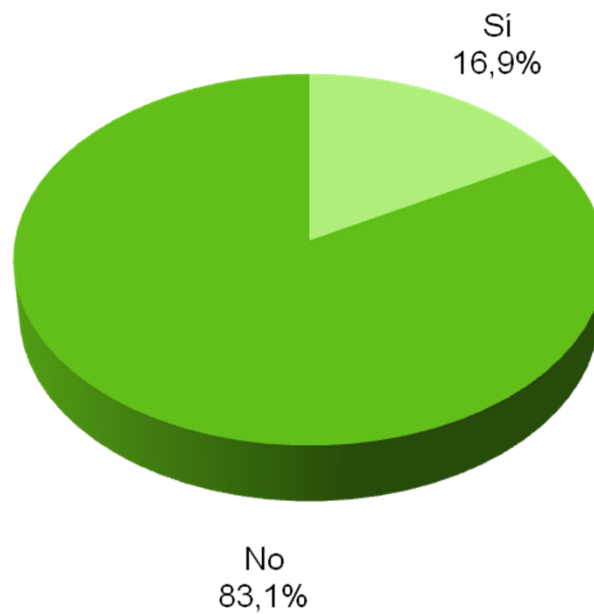
*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



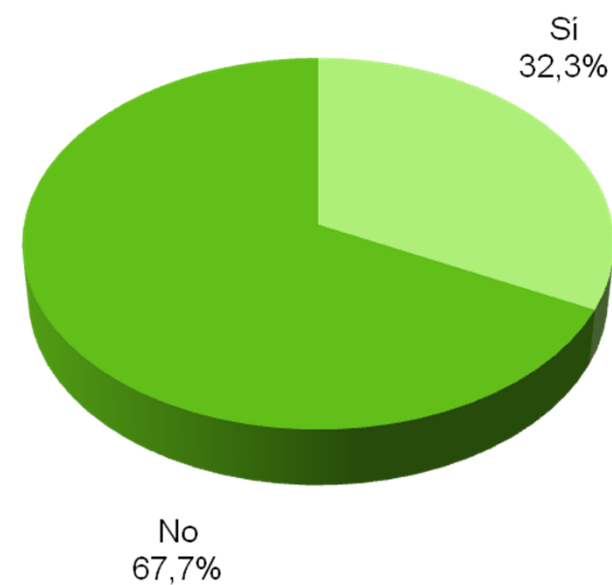
**ARABA**  
(n = 148)



**BIZKAIA**  
(n = 675)



**GIPUZKOA**  
(n = 456)



\* Por turista entendemos cualquier persona de otro Territorio Histórico, de otra Comunidad Autónoma u otro País.

*P.19: En su comercio, negocio, a lo largo del año, ¿entran turistas\*? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Capitales/Resto Territorio					
	Vitoria / Gazteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia (n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
<b>Sí</b>	22,1%	20,5%	20,5%	14,0%	43,8%	25,4%
<b>No</b>	77,9%	79,5%	79,5%	86,0%	56,2%	74,6%

\* Por turista entendemos cualquier persona de otro Territorio Histórico, de otra Comunidad Autónoma u otro País.

*P.19: En su comercio, negocio, a lo largo del año, ¿entran turistas\*? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)					
	Un/ a empleado/a (n = 507)	Dos empleados /as (n = 517)	De 3 -5 empleados /as (n = 183)	De 6 -9 empleados /as (n = 34)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
<b>Sí</b>	16,3%	27,9%	26,0%	32,4%	20,7%	22,5%
<b>No</b>	83,7%	72,1%	74,0%	67,6%	79,3%	77,5%

\* Por turista entendemos cualquier persona de otro Territorio Histórico, de otra Comunidad Autónoma u otro País.

*P.19: En su comercio, negocio, a lo largo del año, ¿entran turistas\*? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y Belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
<b>Sí</b>	20,3%	30,8%	14,5%	26,1%	21,6%
<b>No</b>	79,7%	69,2%	85,5%	73,9%	78,4%

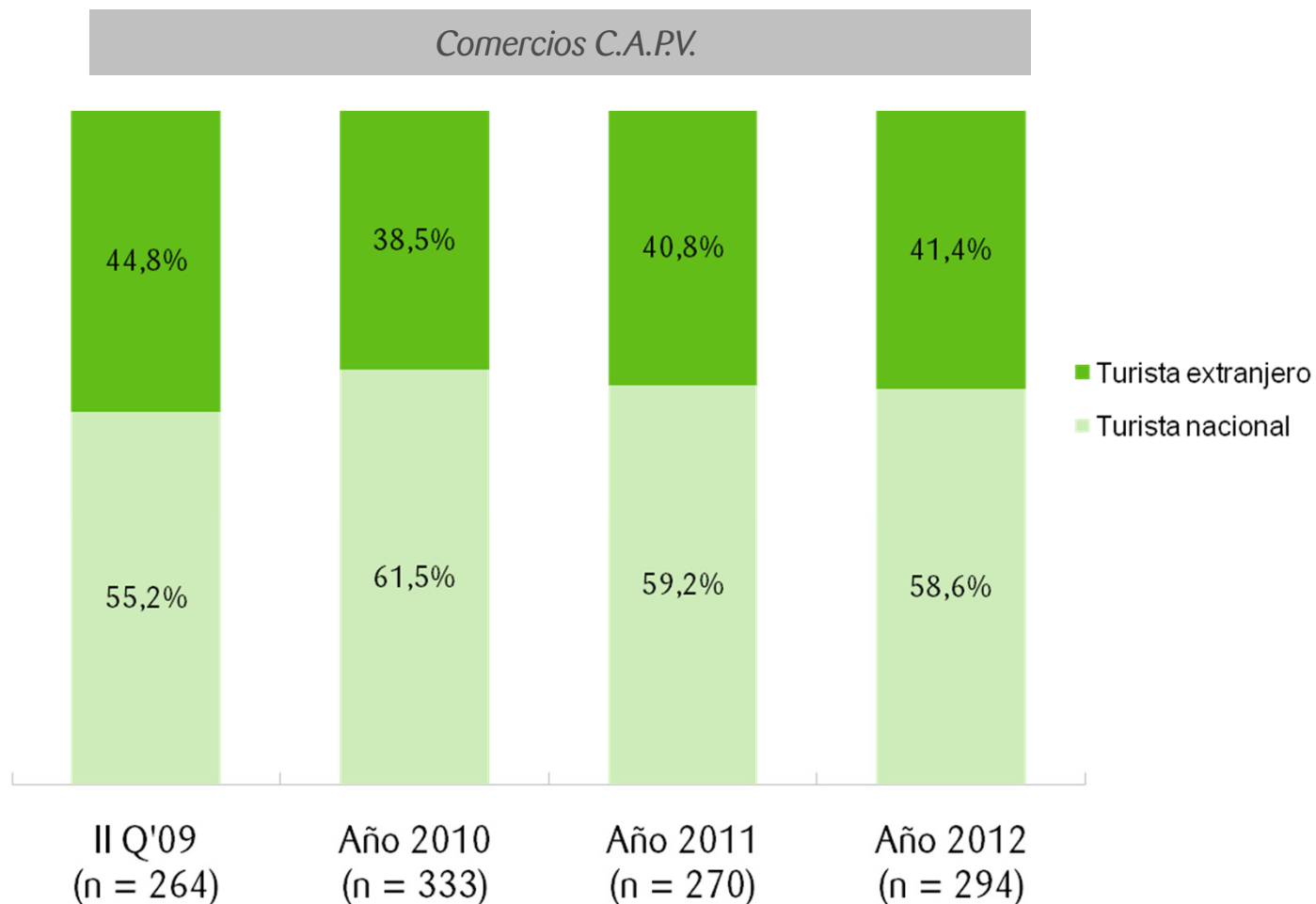
\* Por turista entendemos cualquier persona de otro Territorio Histórico, de otra Comunidad Autónoma u otro País.



- La afluencia de turistas nacionales, entendemos por turistas nacionales aquellos turistas provenientes de otras comunidades autónomas, a los comercios minoristas es superior a la afluencia de extranjeros. No obstante, la presencia de turistas nacionales en el comercio minorista vasco presenta una tendencia de desaceleración, tomando como punto de partida el año 2010.

*P.15N/P.19/P.20/P.20: ¿Cuántos son nacionales y cuántos son extranjeros?*

*Base: Comercios minoristas entrevistados donde entran turistas*



# 4.2.

***“Hitos de mayor afluencia de turistas”***

- La afluencia de turistas al comercio minorista vasco, en función de cuatro momentos clave, se tiende a estructurar de la siguiente manera:
  - El verano es el momento clave de afluencia de turistas a los comercios minoristas vascos. Ocho de cada diez responsables, gestores, etc. del comercio minorista vasco que afirman recibir turistas en sus establecimientos, manifiestan como momento de mayor afluencia de los mismos el verano. Misma tendencia que en 2011.
  - Semana Santa y los puentes son el segundo y tercer momento.
  - Por último, la Navidad es el periodo donde menor afluencia de turistas se detecta en el comercio minorista vasco.

*P.21: A lo largo de un año, ¿en cuáles de los siguientes momentos que le sugiero, nota más la afluencia de turistas a su comercio?, ¿y en segundo lugar?, ¿y en tercer lugar?, ¿y en último lugar? (año 2.012)*

*Base: 294 comercios minoristas entrevistados donde entran turistas*

	Momentos de mayor afluencia de turistas				
	Primero	Segundo	Tercero	Cuarto	No concreta respuesta
Navidad	8,1%	5,5%	16,8%	62,1%	7,5%
Semana Santa	3,5%	50,2%	38,5%	1,4%	6,4%
Verano	80,0%	10,6%	5,1%	2,0%	2,3%
Los puentes	8,4%	27,1%	33,0%	17,3%	14,1%



# 5.

***“El personal empleado en el  
comercio minorista vasco ”***

# 5.1.

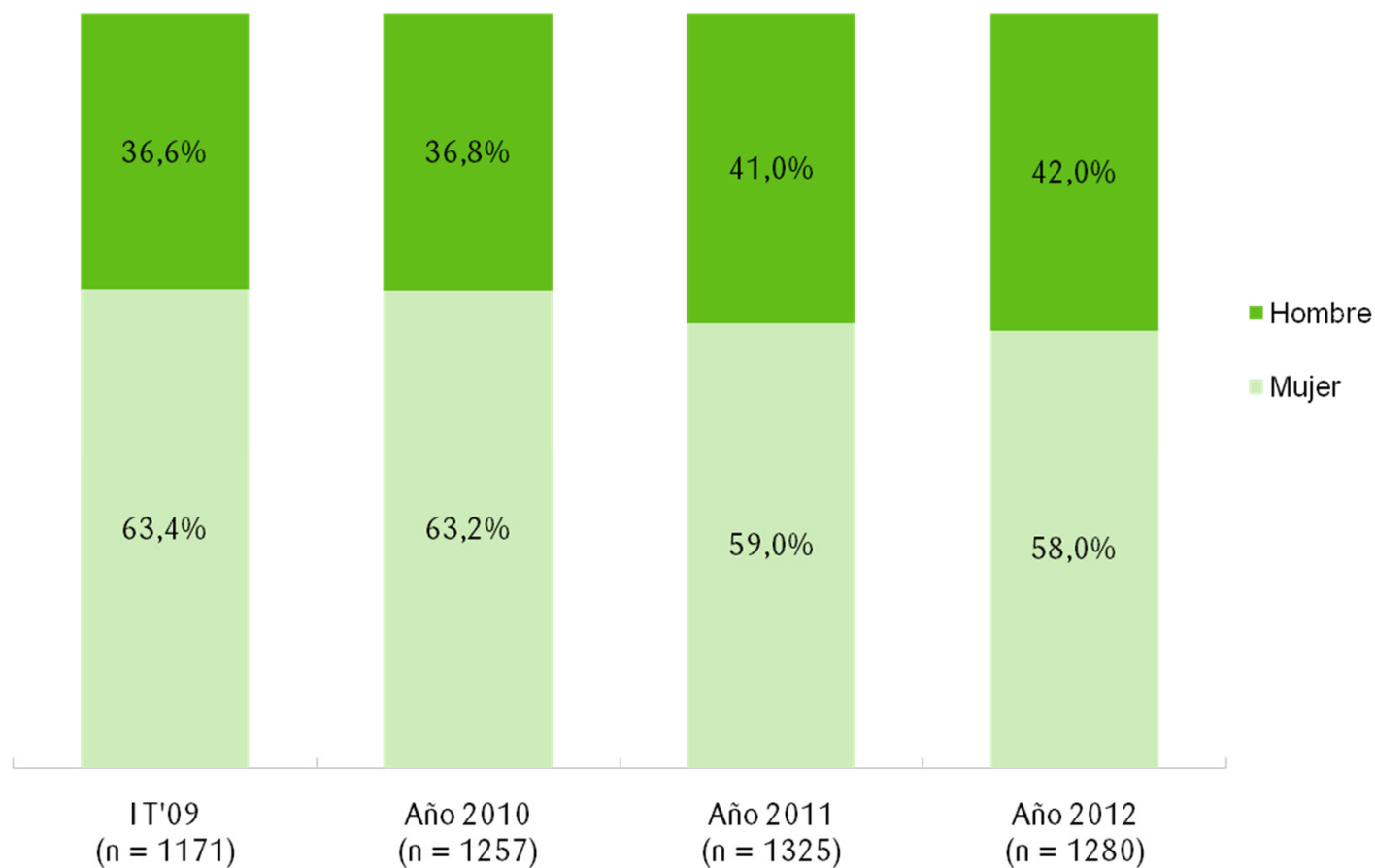
***“Personal empleado en el comercio minorista vasco desde la perspectiva de género”***

- En el comercio minorista vasco, seis de cada diez empleados/as son mujeres. Distribución que presenta una tendencia de desaceleración.
- Los comercios minoristas vascos donde se detecta una tendencia al equilibrio entre hombres y mujeres continúan respondiendo al mismo perfil que en Barómetros anteriores. Así, es más perceptible este equilibrio entre hombres y mujeres en:
  - Comercios minoristas de alimentación.
  - Comercios minoristas de hogar.
  - Comercios minoristas de más de 9 empleados/as.
  - Comercios minoristas del Territorio Histórico de Bizkaia.



*P.13/P.5/P.5/P.5: ¿Cuántas de las personas que trabajan en su comercio, incluyéndose usted, son hombres y cuántas mujeres?*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

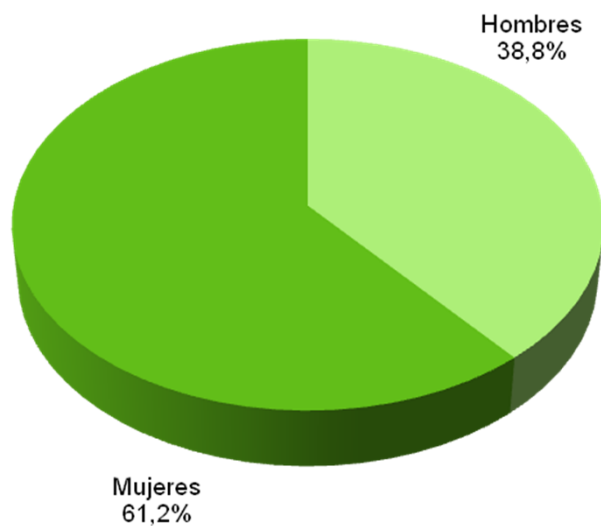


*P.5: ¿Cuántas de las personas que trabajan en su comercio, incluyéndose usted, son hombres y cuántas mujeres? (año 2.012)*

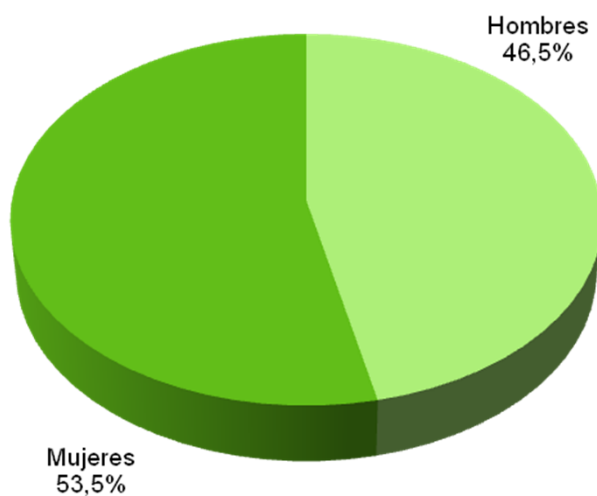
*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



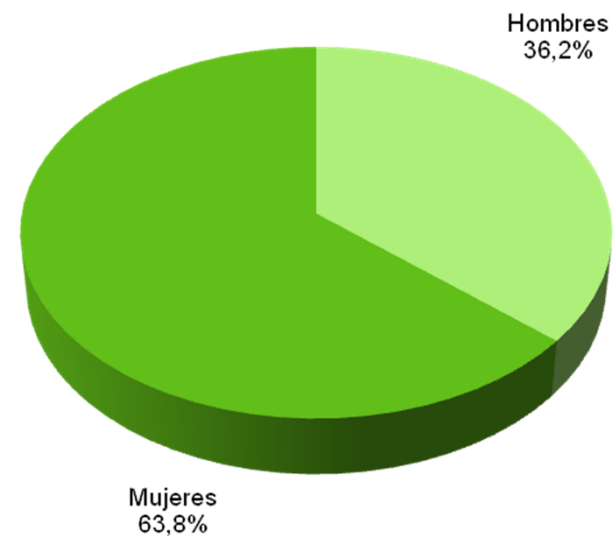
**ARABA**  
(n = 148)



**BIZKAIA**  
(n = 675)



**GIPUZKOA**  
(n = 456)



*P.5: ¿Cuántas de las personas que trabajan en su comercio, incluyéndose usted, son hombres y cuántas mujeres? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Capitales/Resto Territorio					
	Vitoria / Gazteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia (n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
Hombres	38,5%	39,4%	48,0%	45,3%	39,8%	34,0%
Mujeres	61,5%	60,6%	52,0%	54,7%	60,2%	66,0%

*P.5: ¿Cuántas de las personas que trabajan en su comercio, incluyéndose usted, son hombres y cuántas mujeres? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)					
	Un/ a empleado/a (n = 507)	Dos empleados /as (n = 517)	De 3 -5 empleados /as (n = 183)	De 6 -9 empleados /as (n = 34)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
Hombres	46,1%	38,6%	38,4%	39,8%	51,4%	54,9%
Mujeres	53,9%	61,4%	61,6%	60,2%	48,6%	45,1%

*P.5: ¿Cuántas de las personas que trabajan en su comercio, incluyéndose usted, son hombres y cuántas mujeres? (año 2.012)*

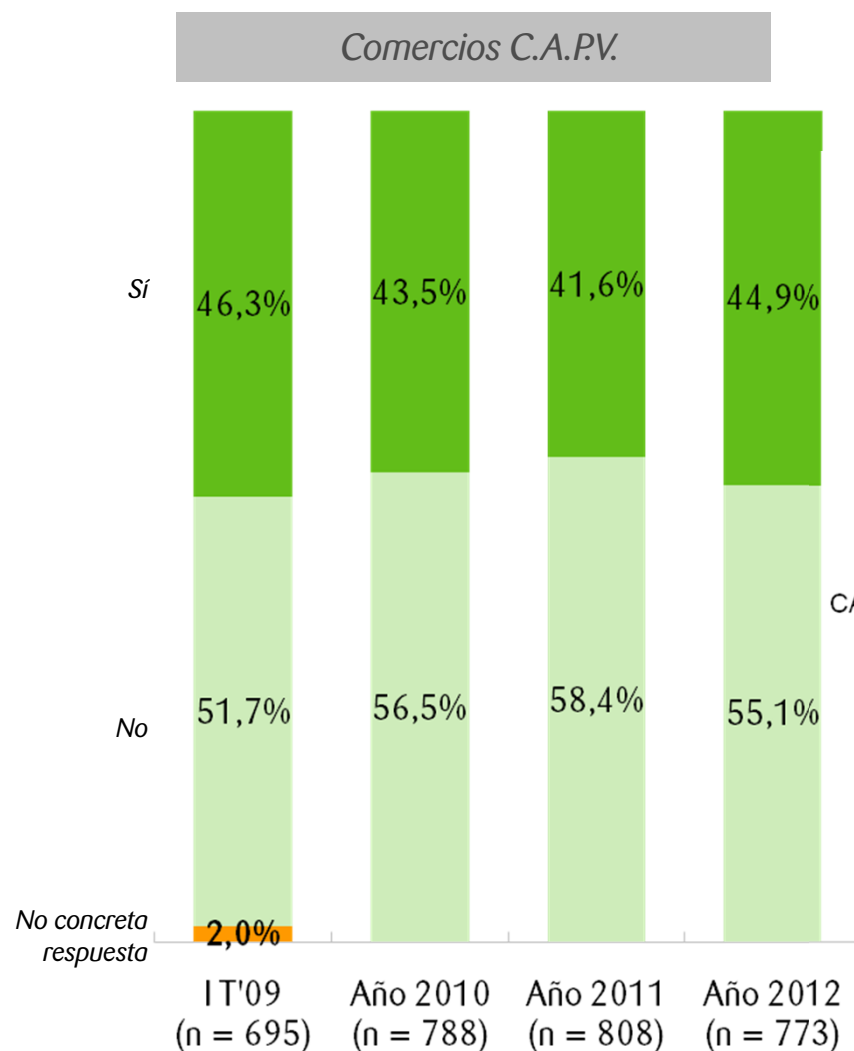
*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y Belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
Hombres	47,2%	26,9%	48,0%	20,8%	52,5%
Mujeres	52,8%	73,1%	52,0%	79,2%	47,5%

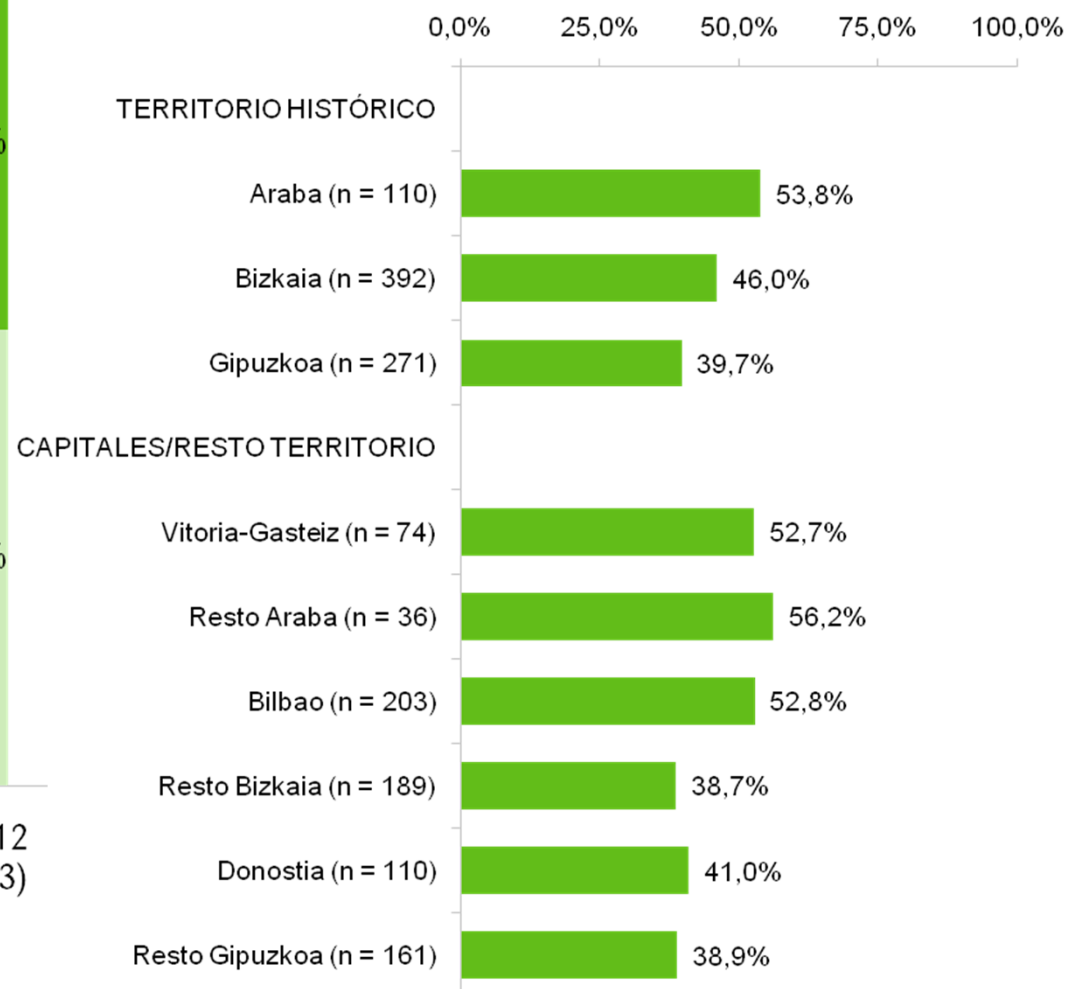
- La figura de responsable de tienda, establecimiento, dada la estructura, tamaño del comercio minorista vasco, está poco “institucionalizada”. Las principales tendencias detectadas en 2012 son:
  - Es en el Territorio Histórico de Bizkaia donde se rompe el equilibrio con relación a la presencia de esta figura. Así, en los comercios de Bilbao es más perceptible esta figura que en el resto de comercios del Territorio.
  - Es una figura menos presente en los comercios del ramo de actividad de moda.
  - Y, a medida que el tamaño del comercio, según número de empleados/as, es mayor, mayor es también la presencia de dicha figura.

P.14/P.6/P.6/P.6: Excluyéndose usted, ¿hay algún empleado/a en plantilla que ejerce las funciones, cargo, etc., de responsable de tienda, establecimiento?

Base: Comercios minoristas entrevistados con más de un empleado/a

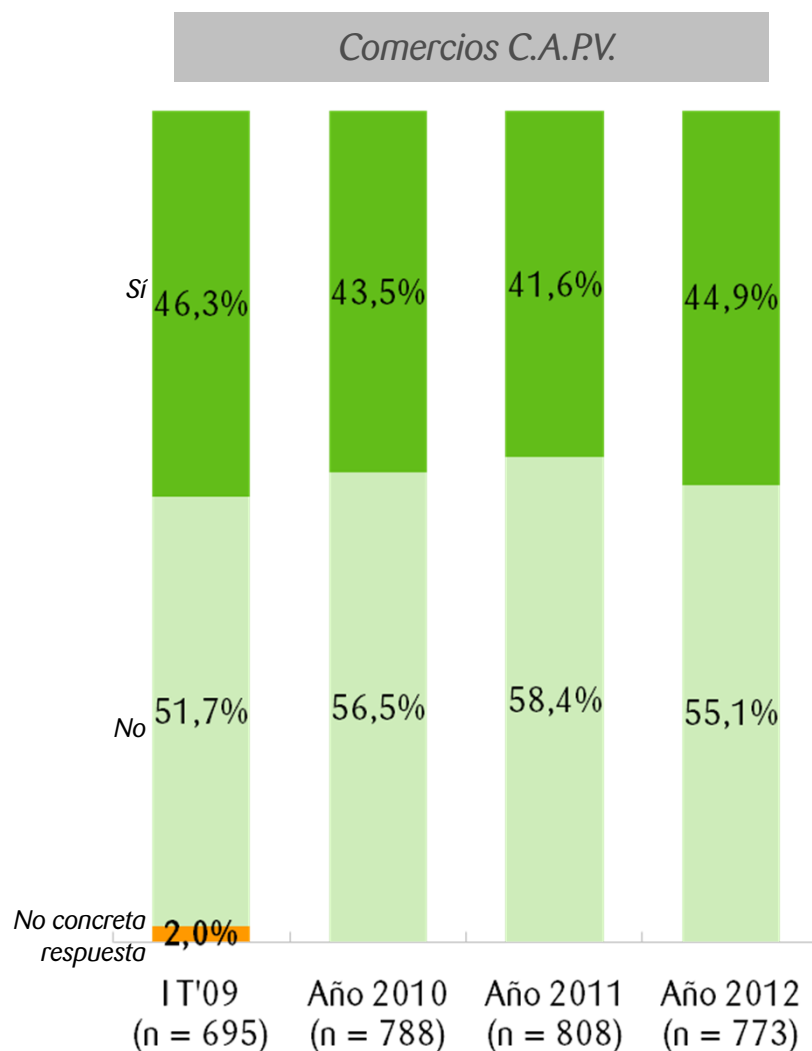


**Grado de presencia de la figura de responsable de tienda (año 2.012)**



P.14/P.6/P.6/P.6: Excluyéndose usted, ¿hay algún empleado/a en plantilla que ejerce las funciones, cargo, etc., de responsable de tienda, establecimiento?

Base: Comercios minoristas entrevistados con más de un empleado/a



Grado de presencia de la figura de responsable de tienda (año 2.012)

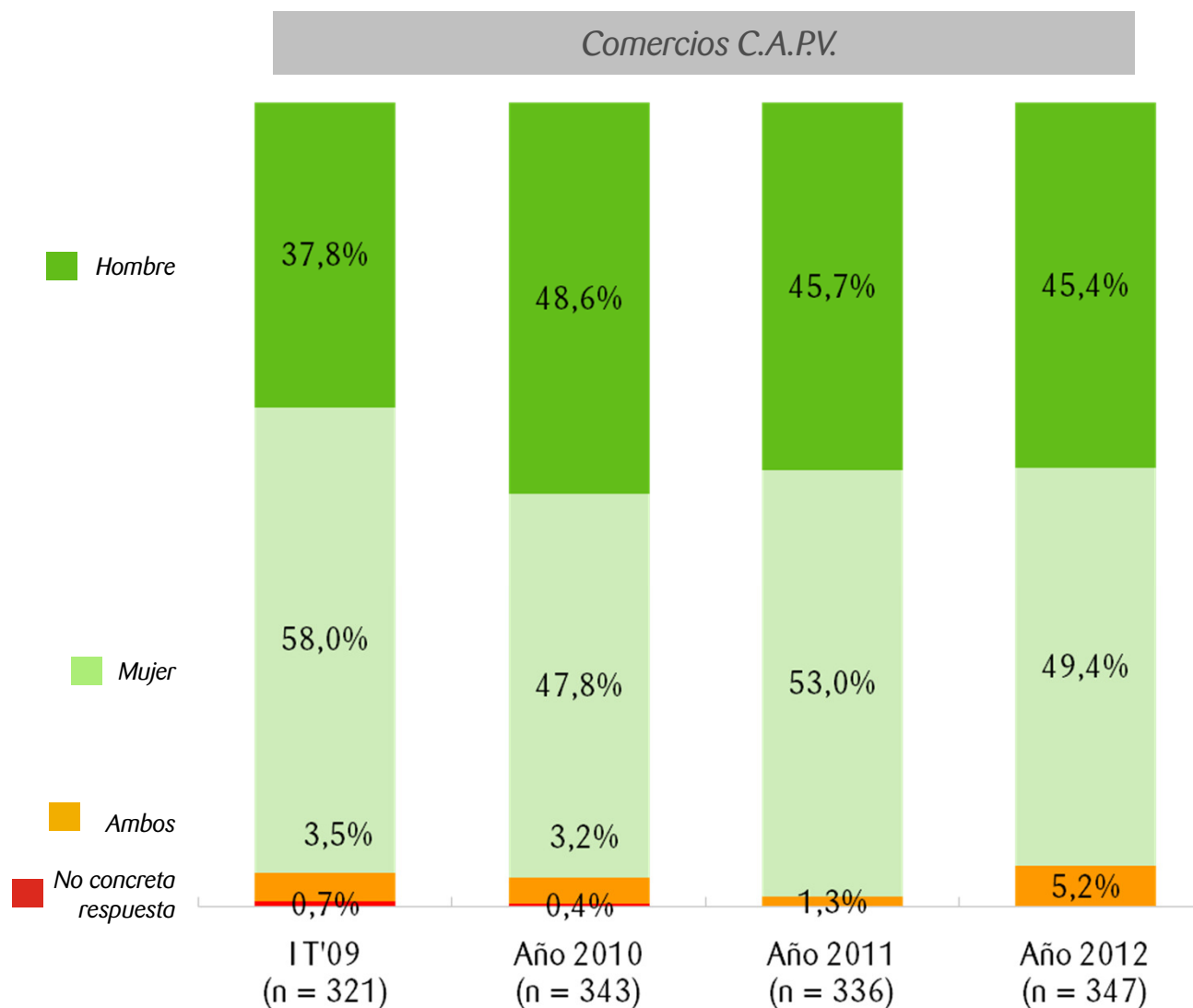




- En aquellos comercios minoristas donde existe la figura del responsable de tienda, en líneas generales, tiende a responder más a un rol, cargo femenino (49,4%) que a uno masculino (45,4%).
- La fotografía obtenida en 2012 se aproxima más a la fotografía del año 2010 que a la del año 2011.

P.15/P.7/P.7/P.7: ¿Este responsable de tienda, establecimiento, es un hombre o una mujer?

Base: Comercios minoristas entrevistados con figura de responsable de tienda



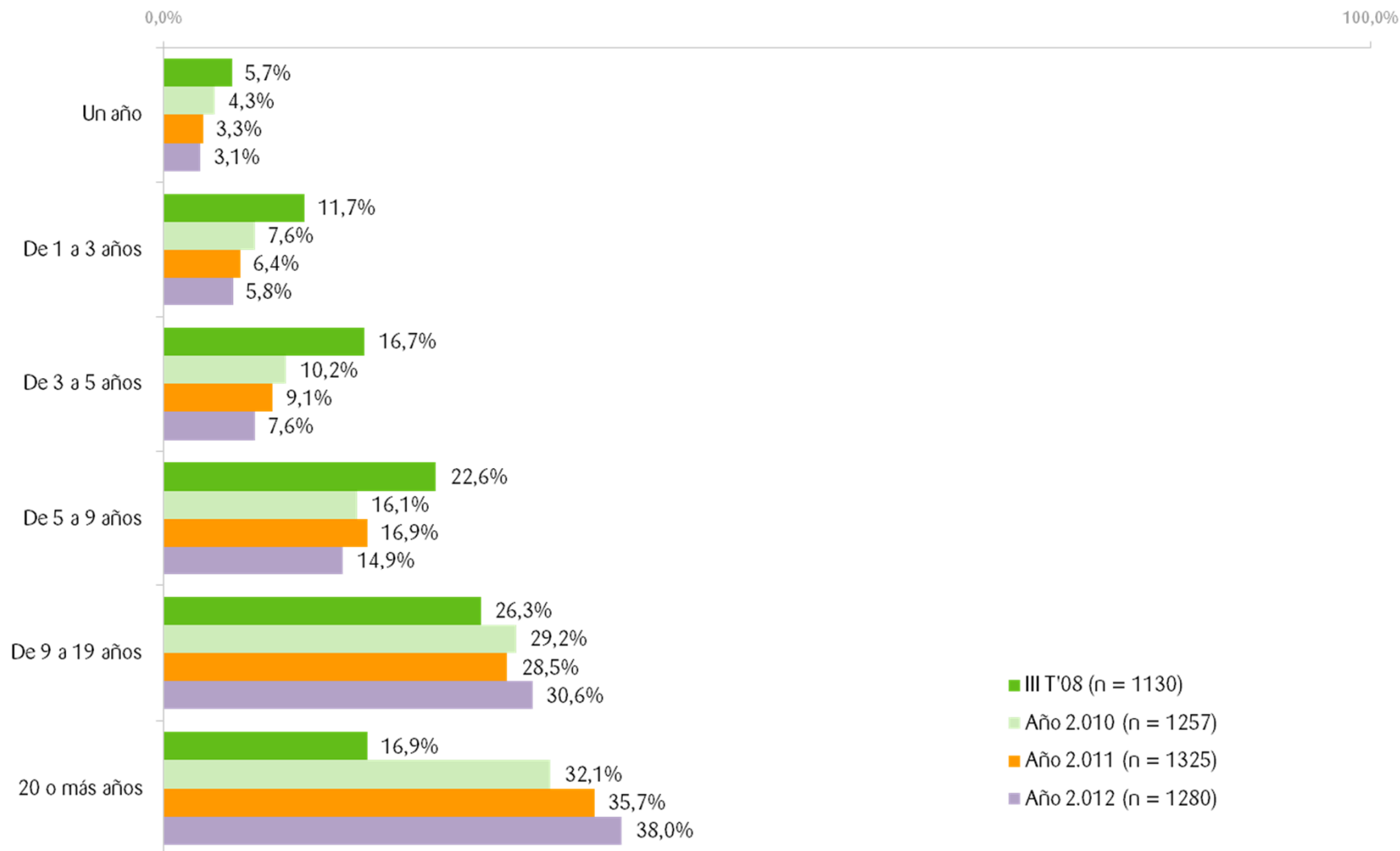
# 5.2.

## *“Antigüedad del personal”*

- Uno de cada diez empleados/as continua teniendo una antigüedad de tres años o menos. Por el contrario, cuatro de cada diez empleados/as tiene una antigüedad de 20 o más años. Fotografía algo más “envejecida” que lo detectado en el año 2010 o en el año 2011.
- La incorporación de personal, a tenor del dato de antigüedad de un año o inferior, en cuatro años ha descendido casi un 50%.
- El comercio minorista vasco con mayor ratio de antigüedad o, 20 años o más, está más presente en:
  - El Territorio Histórico de Bizkaia.
  - En los comercios del ramo de alimentación, moda u hogar. Especialmente significativo es el caso del comercio minorista de hogar donde tres de cada cuatro empleados/as tienen una antigüedad de nueve años o más.

*P.13/P.8/P.8/P.8: Estas personas que trabajan en el comercio, ¿qué antigüedad tienen?*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



*P.8: Estas personas que trabajan en el comercio, ¿qué antigüedad tienen? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Territorio Histórico		
	Araba (n = 148)	Bizkaia (n = 675)	Gipuzkoa (n = 456)
Un año	3,4%	3,2%	2,7%
De 1 a 3 años	6,9%	4,8%	6,9%
De 3 a 5 años	11,9%	7,6%	6,1%
De 5 a 9 años	14,1%	14,0%	16,6%
De 9 a 19 años	27,2%	29,6%	33,3%
20 años o más	36,6%	40,9%	34,4%

*P.8: Estas personas que trabajan en el comercio, ¿qué antigüedad tienen? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Capitales/Resto Territorio					
	Vitoria / Gazteiz (n = 95)	Resto Araba (n = 53)	Bilbao (n = 306)	Resto Bizkaia (n = 370)	Donostia (n = 171)	Resto Gipuzkoa (n = 285)
Un año	5,0%	0,6%	4,6%	2,1%	3,5%	2,3%
De 1 a 3 años	5,7%	8,9%	6,3%	3,6%	6,1%	7,3%
De 3 a 5 años	11,7%	12,1%	5,6%	9,2%	7,9%	5,0%
De 5 a 9 años	13,6%	15,1%	12,3%	15,3%	19,5%	14,9%
De 9 a 19 años	26,9%	27,6%	30,7%	28,6%	36,8%	31,1%
20 años o más	37,0%	35,7%	40,5%	41,2%	26,1%	39,4%

*P.8: Estas personas que trabajan en el comercio, ¿qué antigüedad tienen? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Tamaño comercio minorista (según número de empleados/as)					
	Un/ a empleado/a (n = 507)	Dos empleados /as (n = 517)	De 3 -5 empleados /as (n = 183)	De 6 -9 empleados /as (n = 34)	De 10 -19 empleados /as (n = 26)	20 o más empleados /as (n = 12)
Un año	1,8%	3,9%	3,7%	5,4%	4,1%	2,1%
De 1 a 3 años	4,3%	5,6%	9,3%	8,4%	9,2%	5,8%
De 3 a 5 años	5,7%	5,6%	14,7%	15,9%	17,7%	14,0%
De 5 a 9 años	10,2%	16,3%	19,8%	24,6%	24,4%	32,8%
De 9 a 19 años	28,6%	33,2%	28,3%	29,5%	34,9%	31,9%
20 años o más	49,4%	35,4%	24,2%	16,2%	9,7%	13,4%



*P.8: Estas personas que trabajan en el comercio, ¿qué antigüedad tienen? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

	Grandes grupos de comercios				
	Alimentación (n = 414)	Moda (n = 284)	Hogar (n = 114)	Salud y Belleza (n = 109)	Otros (n = 358)
Un año	4,6%	2,4%	0,5%	3,4%	2,6%
De 1 a 3 años	6,2%	5,0%	3,1%	6,6%	6,5%
De 3 a 5 años	8,0%	6,2%	7,1%	9,2%	7,8%
De 5 a 9 años	9,8%	16,1%	13,8%	16,8%	19,7%
De 9 a 19 años	25,9%	28,9%	33,8%	31,0%	36,2%
20 años o más	45,5%	41,5%	41,7%	33,0%	27,2%

# 5.3.

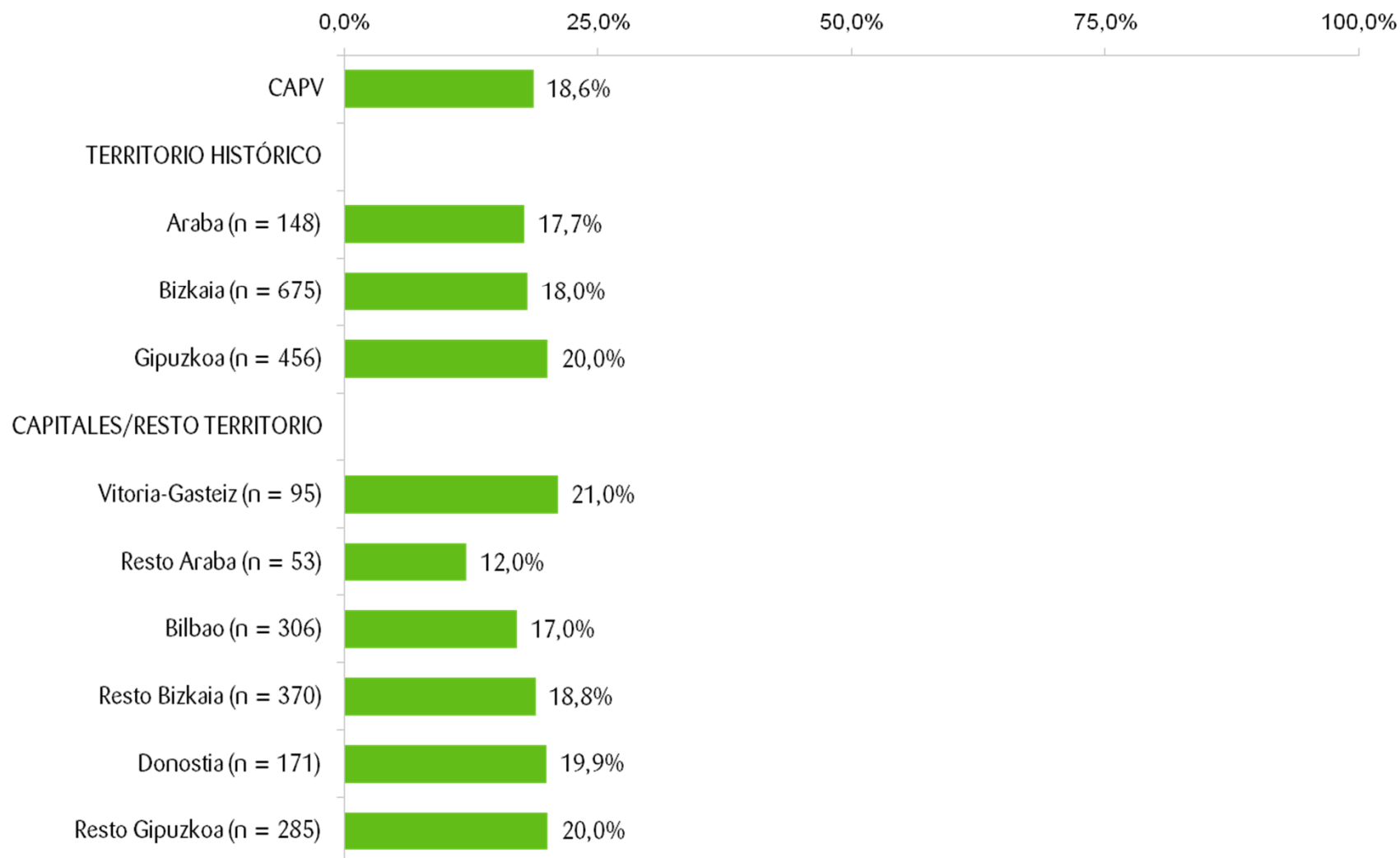
***“El nivel de estudio de los/las empleados/as en el comercio minorista”***

- La tasa de empleados/as del comercio minorista vasco con estudios universitarios es del 18,6, 2 puntos porcentuales menos que en el año 2011 y 6,5 puntos menos que en el año 2010.
- Los comercios donde esta tasa es mayor a la media, son:
  - Comercios de Vitoria-Gasteiz, de Donostia y del resto de municipios del Territorio Histórico de Gipuzkoa.
  - Comercios de 2 a 9 empleados/as.
  - Comercios del ramo de salud y belleza.
  - Comercios cuyo gerente, dueño/a tiene estudios universitarios.

*P.9: Y de las personas que trabajan en su comercio, ¿cuántas tienen estudios medios, universitarios? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

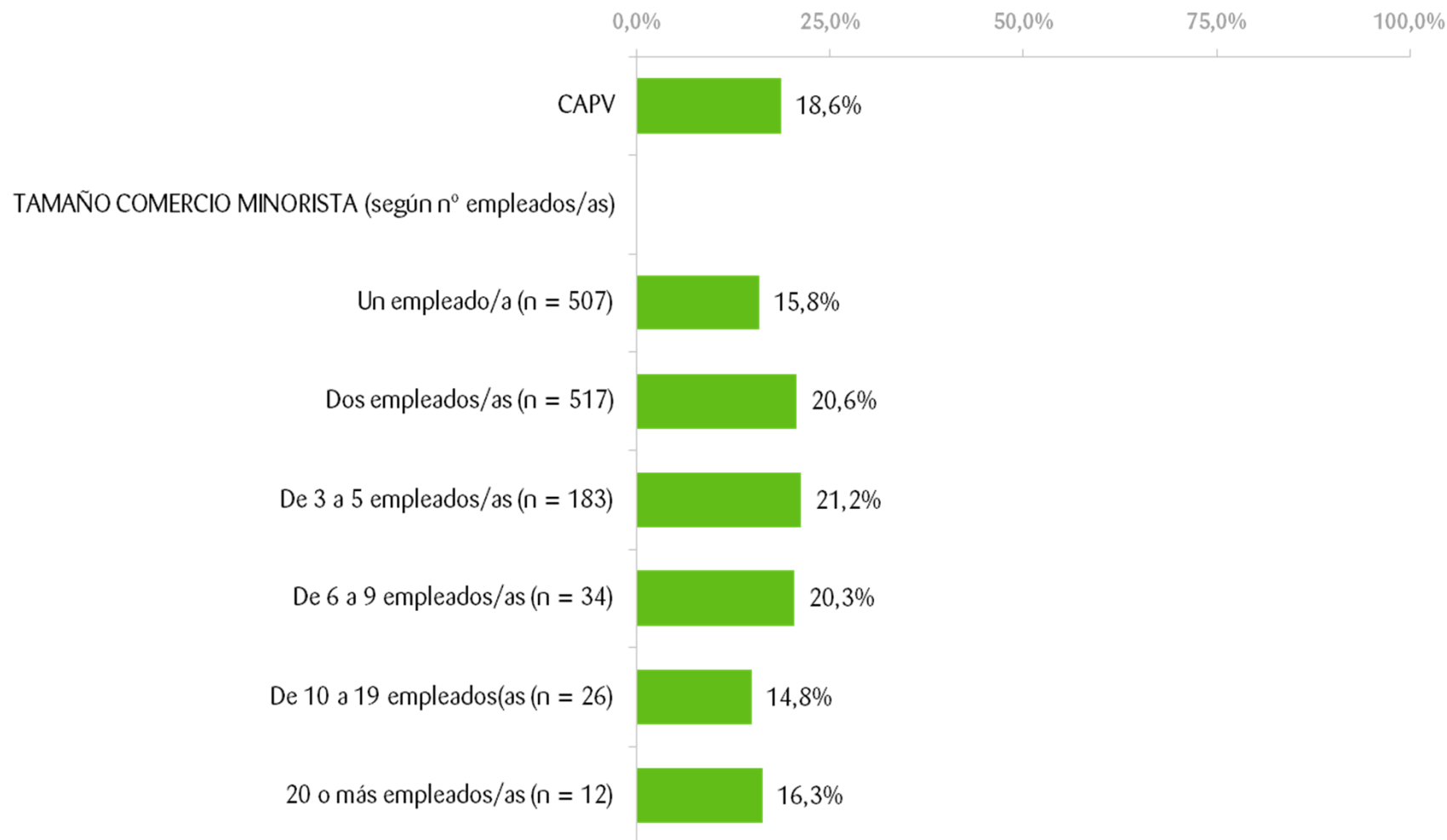
*Ratio de empleados/as con estudios universitarios*



*P.9: Y de las personas que trabajan en su comercio, ¿cuántas tienen estudios medios, universitarios? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

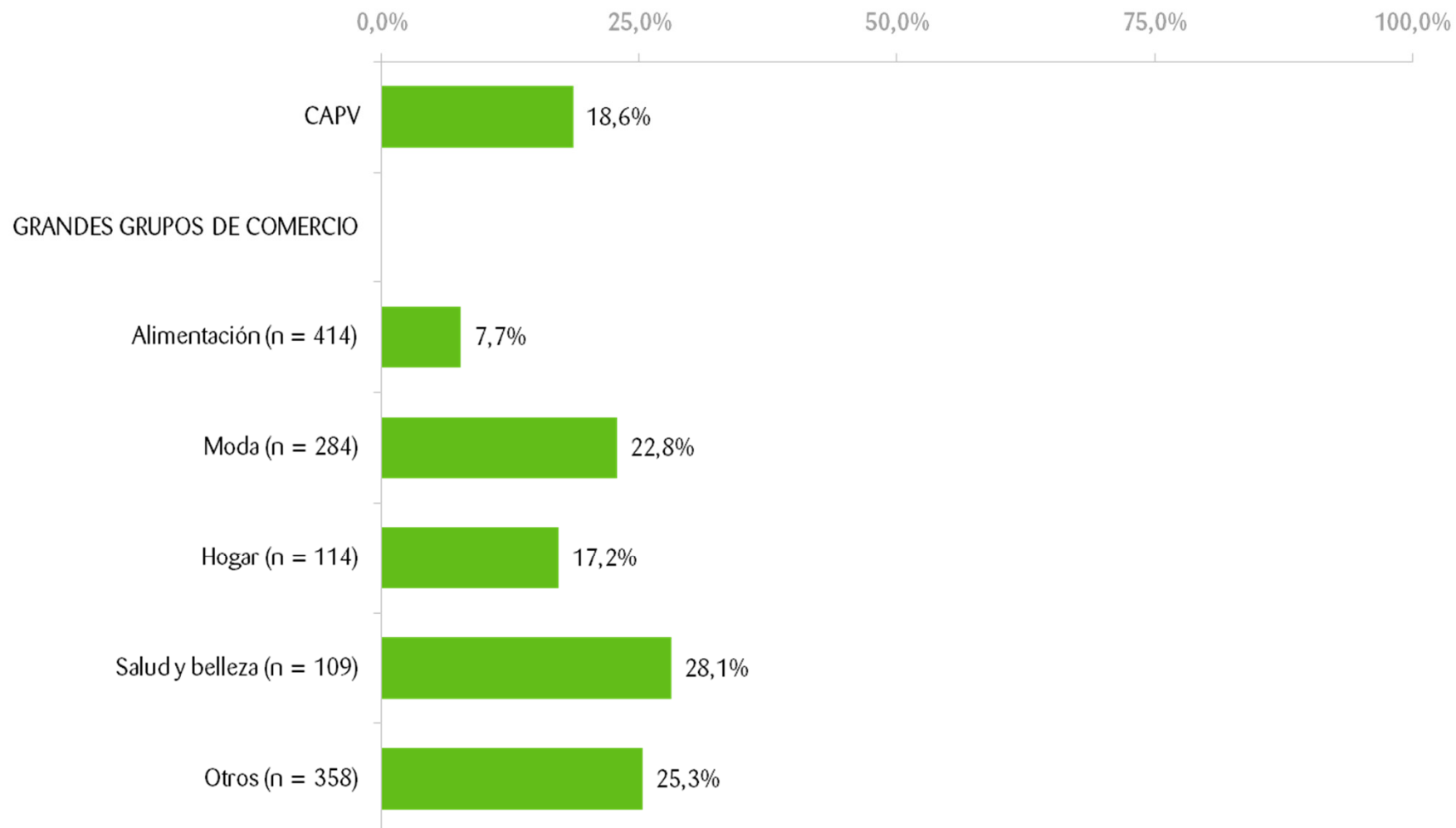
*Ratio de empleados/as con estudios universitarios*



*P.9: Y de las personas que trabajan en su comercio, ¿cuántas tienen estudios medios, universitarios? (año 2.012)*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

*Ratio de empleados/as con estudios universitarios*





6.

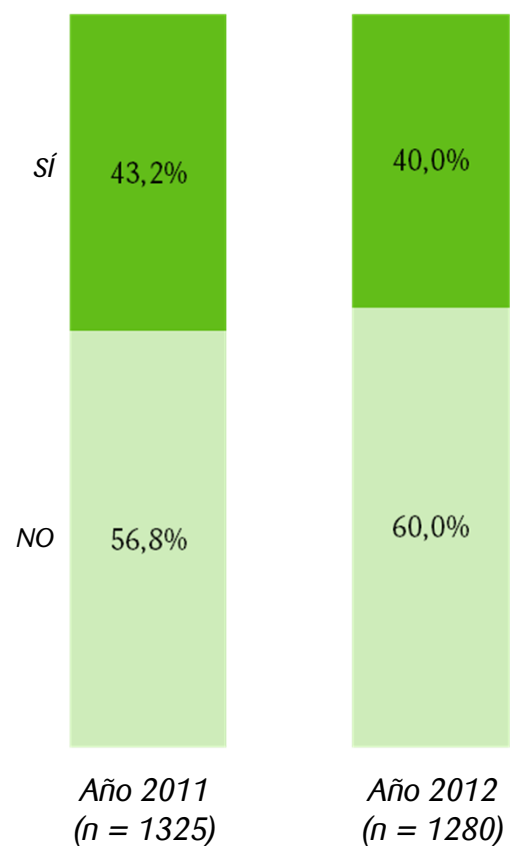
***“El alquiler de los locales  
comerciales”***

- El 40,0% de los/las responsables, dueños/as, gerentes de establecimientos comerciales manifiesta que el local comercial está en régimen de alquiler, porcentaje similar a lo detectado en el anterior Barómetro.
- El régimen de alquiler del local de los establecimientos comerciales continúa siendo más perceptible en los siguientes segmentos de comercios minoristas:
  - Comercios del Territorio Histórico de Bizkaia y de Donostia.
  - Comercios de dos a nueve empleados/as.
  - Comercios del ramo, actividad comercial de la moda.

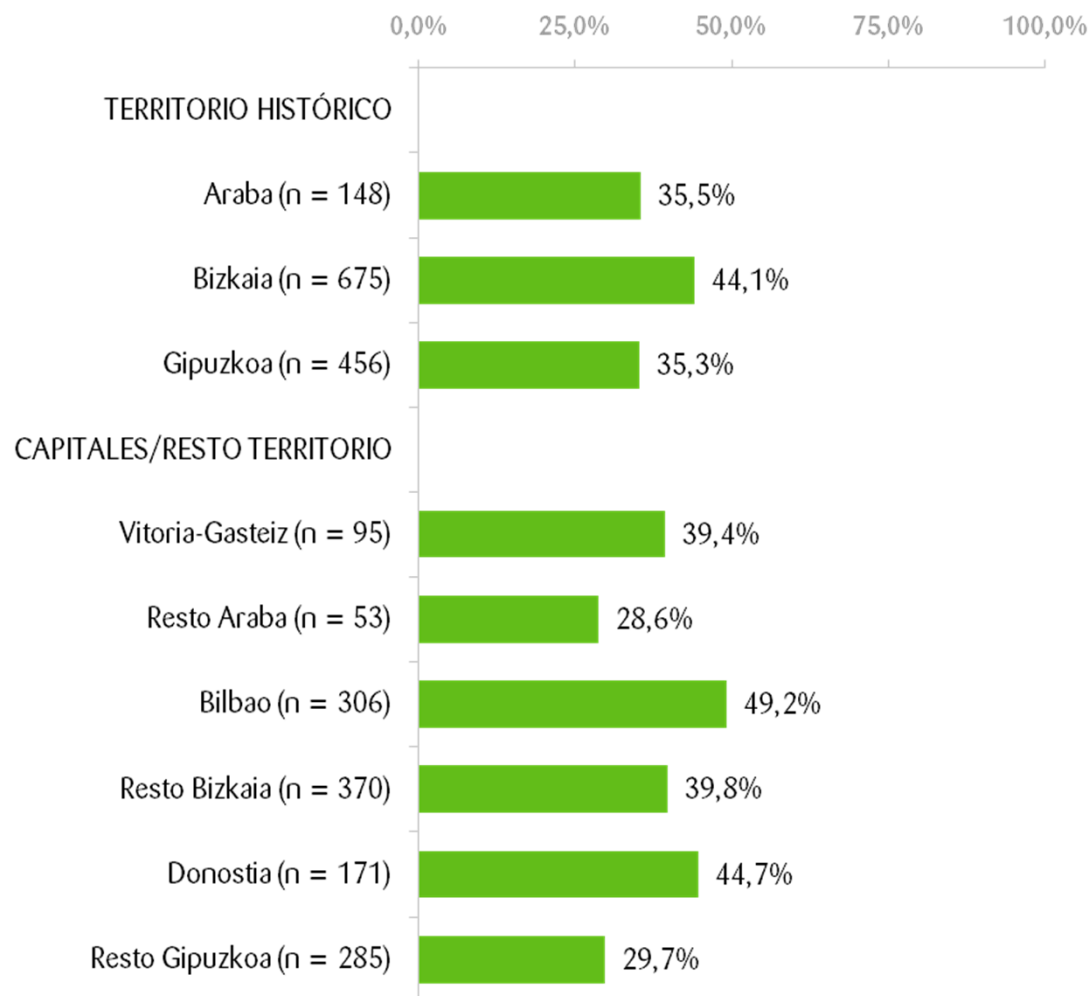


*P.25/P.25A: ¿El local del establecimiento, del comercio está en régimen de alquiler?*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*



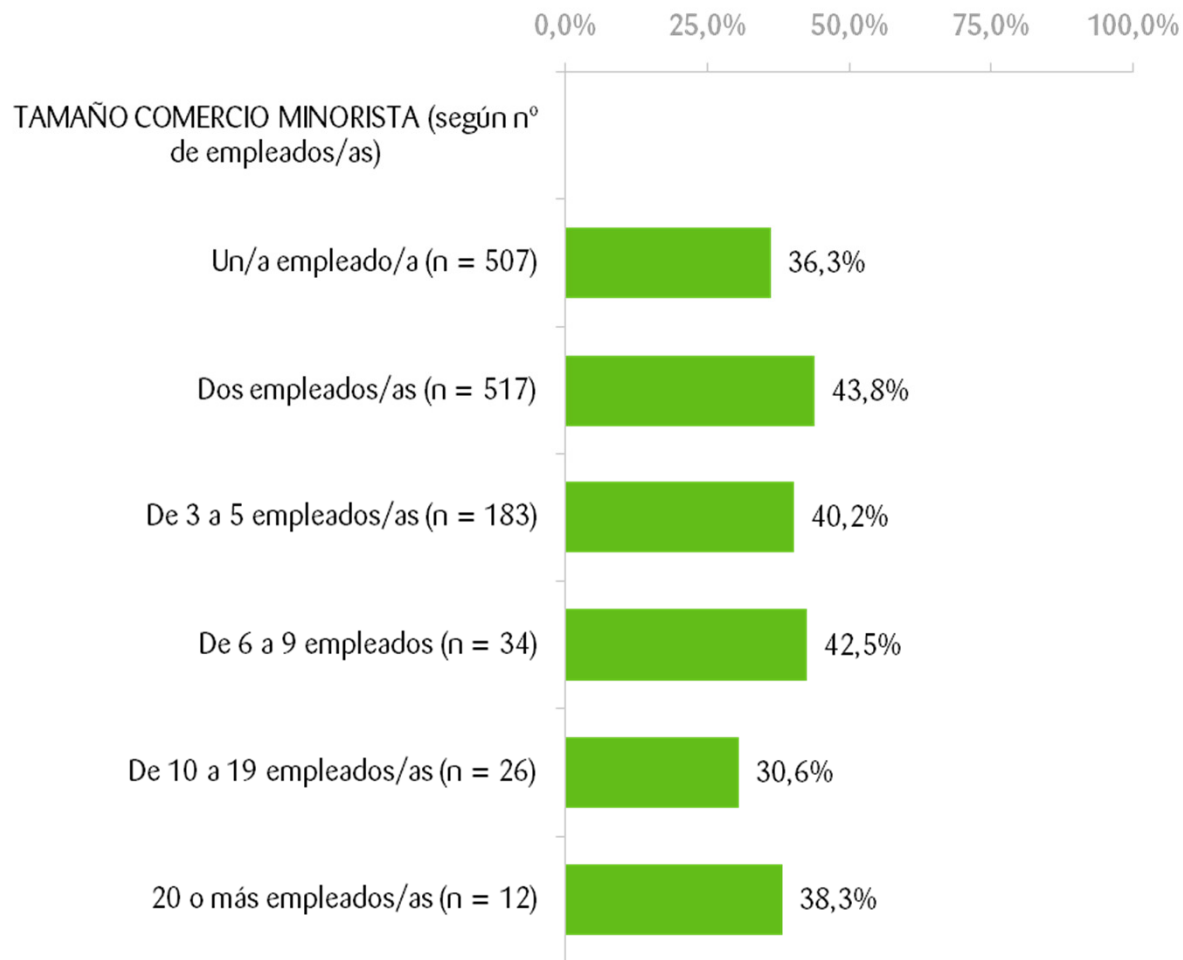
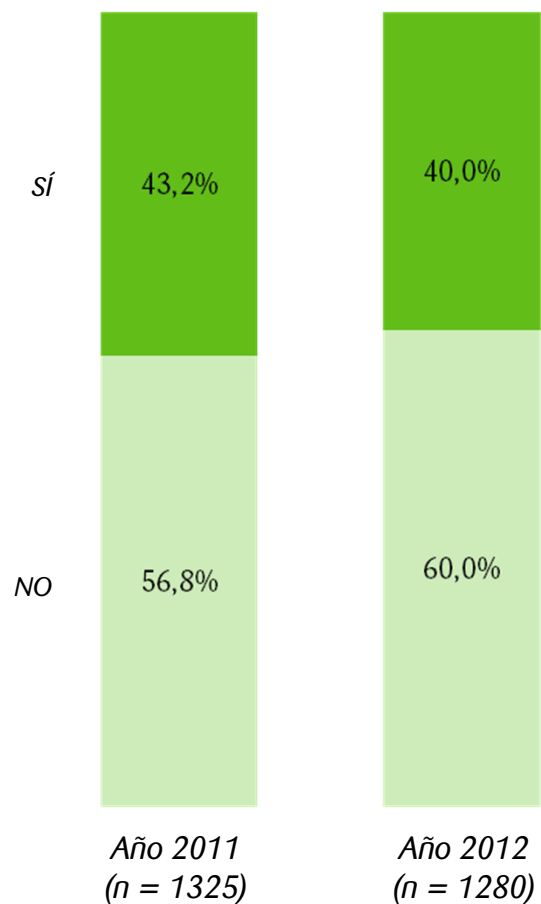
*Grado/tasa de locales comerciales en régimen de alquiler (año 2012)*



*P.25/P.25A: ¿El local del establecimiento, del comercio está en régimen de alquiler?*

*Base: Total de comercios minoristas entrevistados*

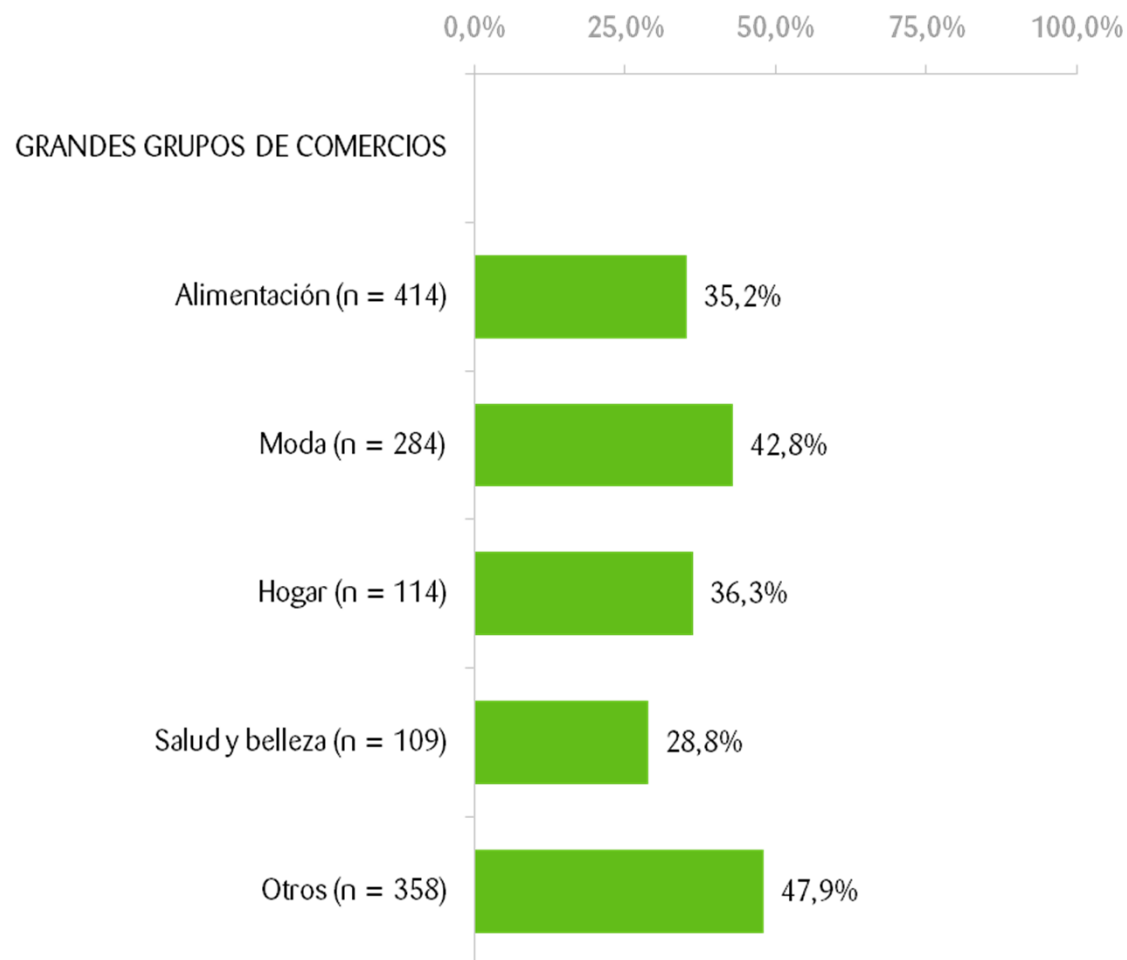
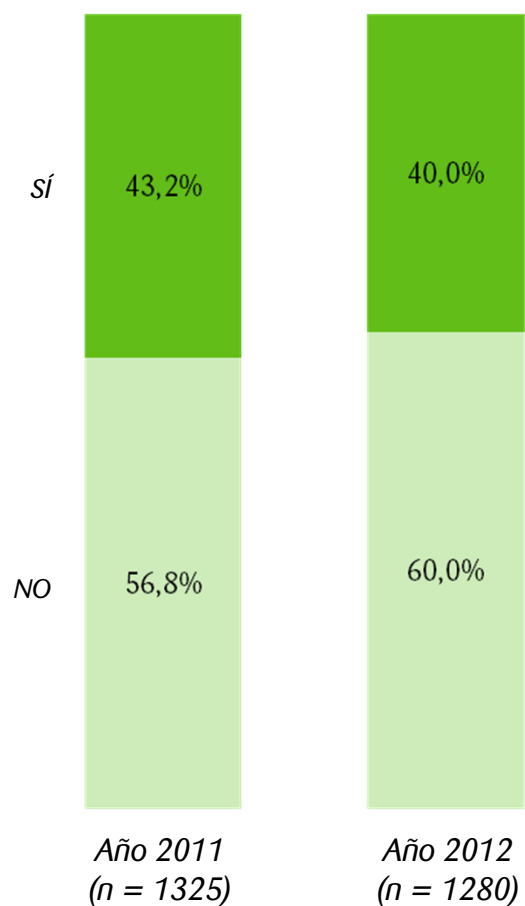
*Grado/tasa de locales comerciales en régimen de alquiler (año 2012)*



P.25/P.25A: ¿El local del establecimiento, del comercio está en régimen de alquiler?

Base: Total de comercios minoristas entrevistados

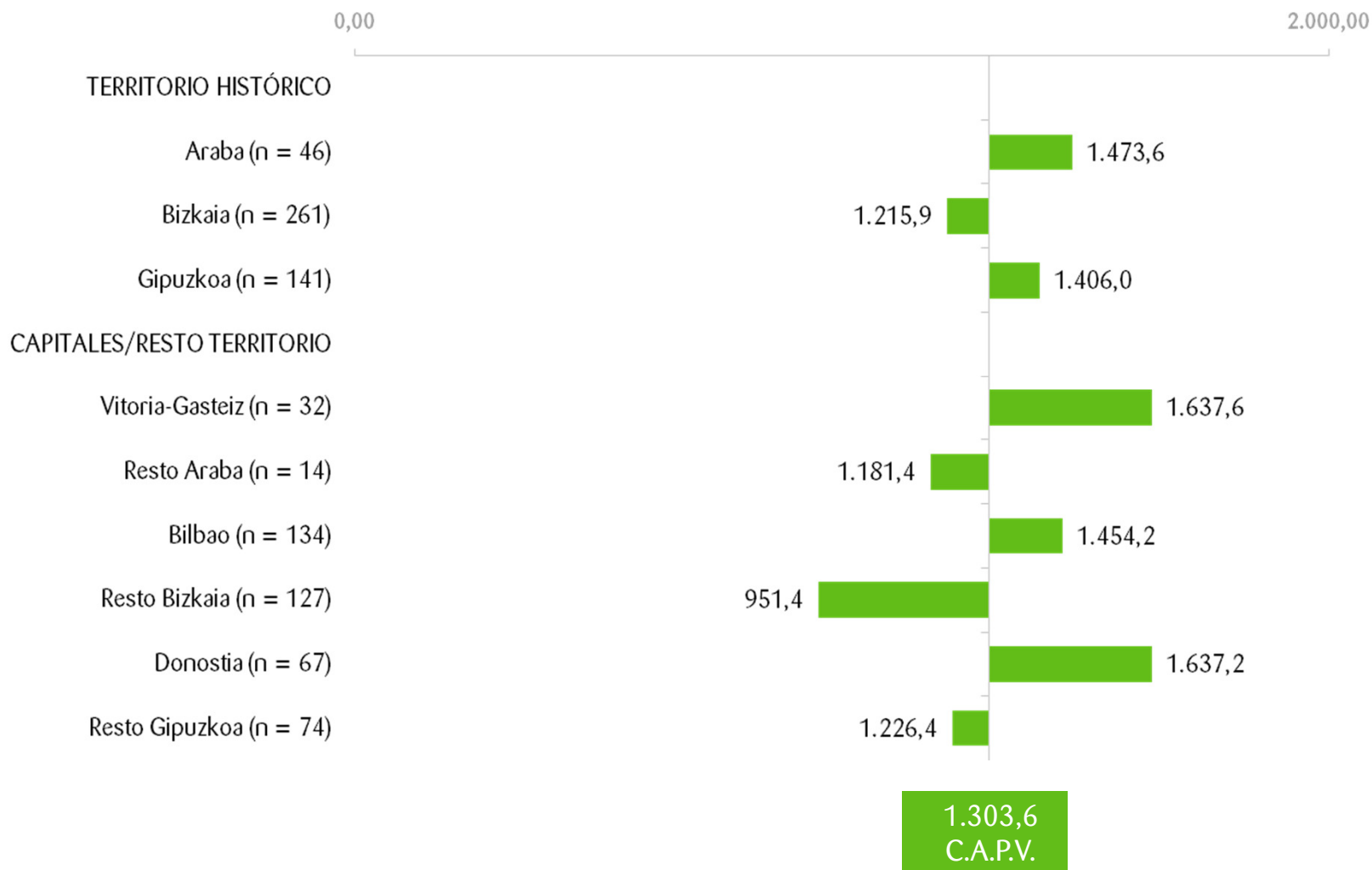
Grado/tasa de locales comerciales en régimen de alquiler (año 2012)



- El alquiler medio mensual de estos comercios es de 1.303,6 euros. En este sentido, el alquiler medio mensual en las capitales de los Territorios Históricos es superior al alquiler medio del resto de municipios.
- Por otro lado, el alquiler medio mensual de los comercios del ramo o actividad de hogar y de salud&belleza es muy similar, en torno a 1.450-1.500 euros mensuales de media.

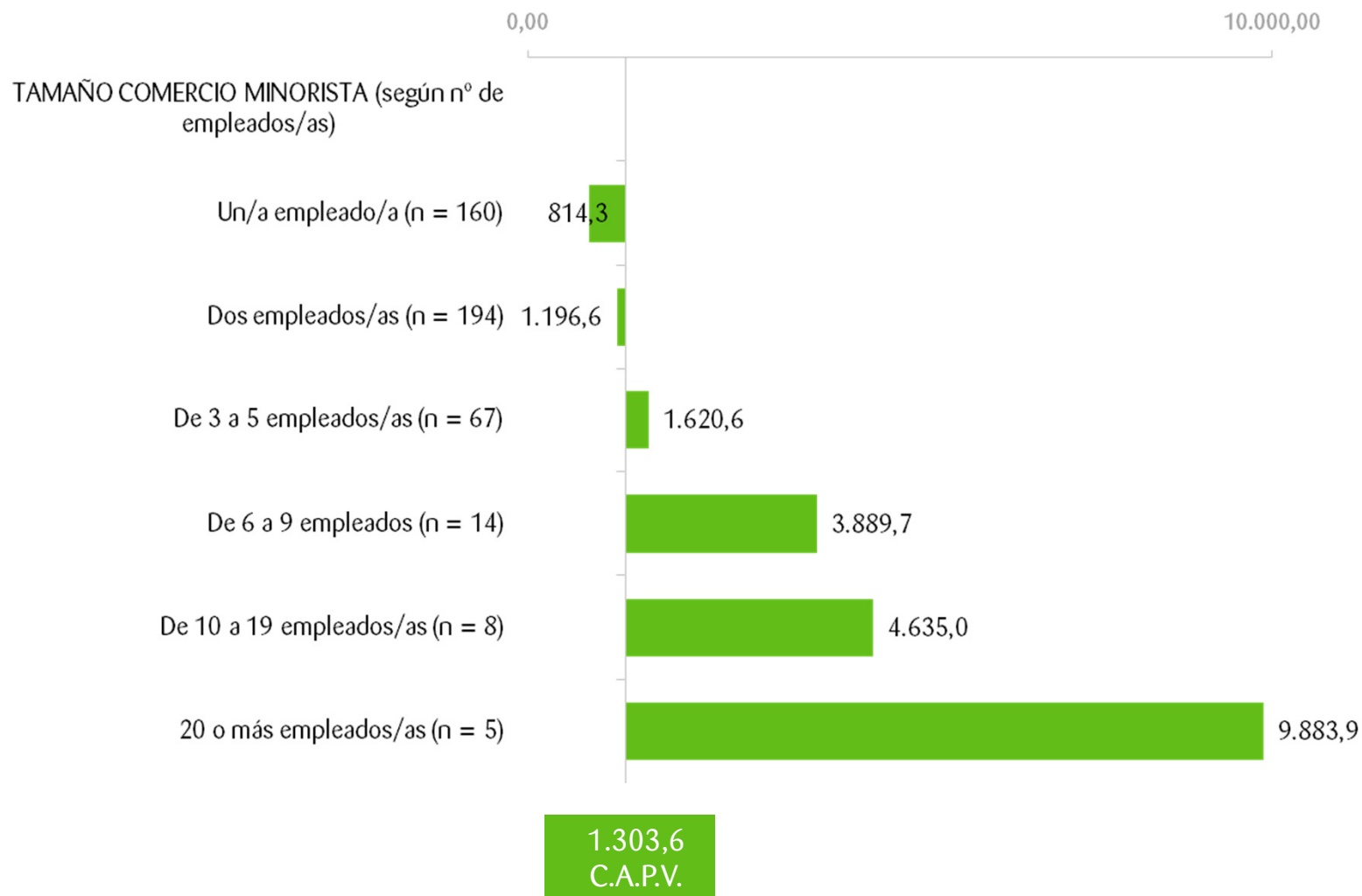
*P.26: ¿Podría decirnos, aproximadamente, cuanto paga al mes por el alquiler del local? (año 2012)*

*Base: 448 comercios minoristas cuyo establecimiento está en régimen de alquiler*



*P.26: ¿Podría decirnos, aproximadamente, cuanto paga al mes por el alquiler del local? (año 2012)*

*Base: 448 comercios minoristas cuyo establecimiento está en régimen de alquiler*



*P.26: ¿Podría decirnos, aproximadamente, cuanto paga al mes por el alquiler del local? (año 2012)*

*Base: 448 comercios minoristas cuyo establecimiento está en régimen de alquiler*

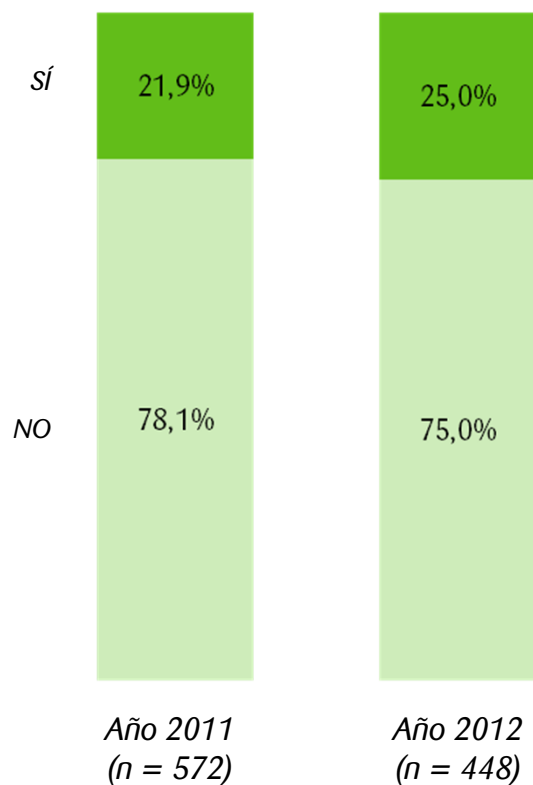


- El 25,0% de los comerciantes, responsables, dueños, gentes, etc... que tienen el local en régimen de alquiler ha intentado renegociar el precio del mismo.
- En concreto, cuatro de cada diez comerciantes, responsables, dueños, gerentes, etc.. que han intentado renegociar la cuantía del arrendamiento, ha conseguido reducir el precio del mismo. Porcentaje, ratio de comerciantes superior a lo detectado en el año 2011.
- La reducción media del alquiler se sitúa en un 14,6%, es decir, dos puntos porcentuales más de reducción que en el año 2011.
- Cara al año 2013, los intentos de renegociación del alquiler del comercio por parte de quienes no lo han intentado renegociar en 2012, nos presentan una tasa superior a la detectado en 2011. En concreto, un 52,0% más de comercios que no han intentado renegociar en 2012, lo intentarán en 2013, en comparación con lo manifestado en 2011 para con 2012.



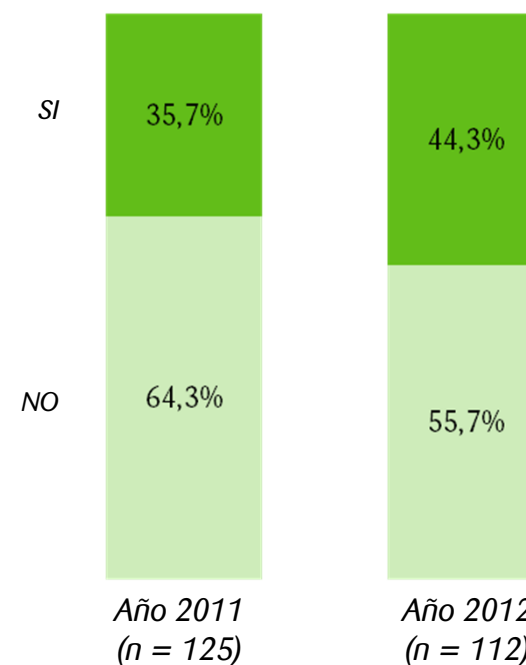
*P.27/P.27: Durante el año 2011/2012, ¿ha intentado renegociar el precio del alquiler con el propietario del mismo?*

*Base: Comercios minoristas cuyo establecimiento está en régimen de alquiler*



*P.28/P.28: ¿Ha conseguido reducir el precio del alquiler del local?*

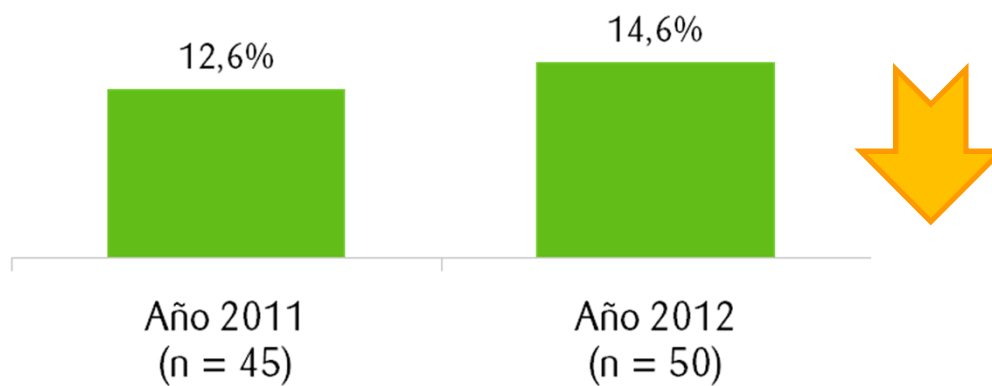
*Base: Comercios minoristas que han intentado renegociar el precio del alquiler*



*P.29/P.29: Aproximadamente, ¿qué porcentaje de reducción del alquiler ha conseguido?*

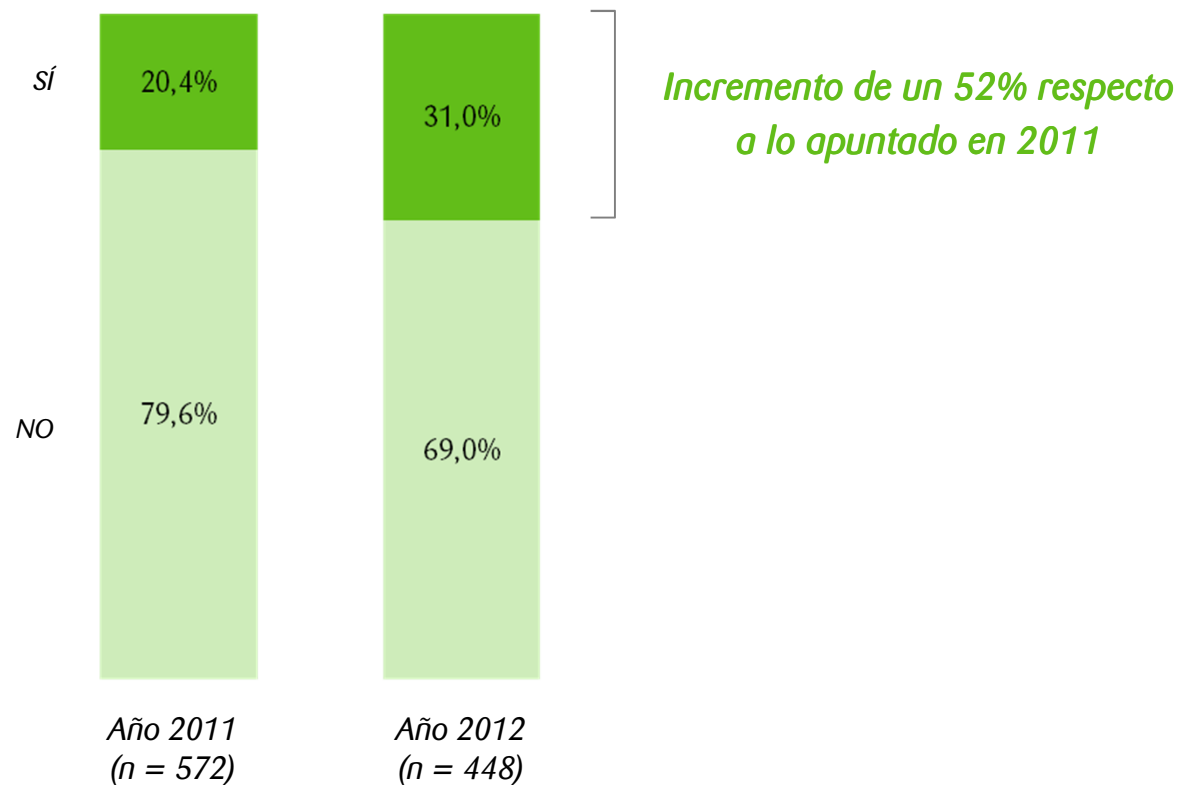
*Base: Comercios minoristas que han conseguido reducir el precio del alquiler del local*

*TASA DE REDUCCIÓN DEL ALQUILER*



*P.30/P.30: Cara al año que viene, ¿tiene intención de renegociar el precio del alquiler del local?*

*Base: Comercios minoristas que no han intentado renegociar durante el año pasado el alquiler*



## ALQUILER DE LOCALES COMERCIALES

*No están en régimen de alquiler*

*Año 2011 56,8%*

*Año 2012 60,0%*

*Están en régimen de alquiler*

*Año 2011 43,2%*

*Año 2012 40,0% (5% de renta antigua)*

*No han intentado  
renegociar el alquiler*

*Año 2011 33,7%*

*Año 2012 26,2%*

*No lo intentan en el próximo año*

*Año 2011 26,8%*

*Año 2012 18,1%*

*Lo intentan en el próximo año*

*Año 2011 6,9%*

*Año 2012 8,1%*

*Han intentado  
renegociar el alquiler*

*Año 2011 9,5%*

*Año 2012 8,7%*

*No ha logrado reducción*

*Año 2011 6,1%*

*Año 2012 4,9%*

*Ha logrado reducción*

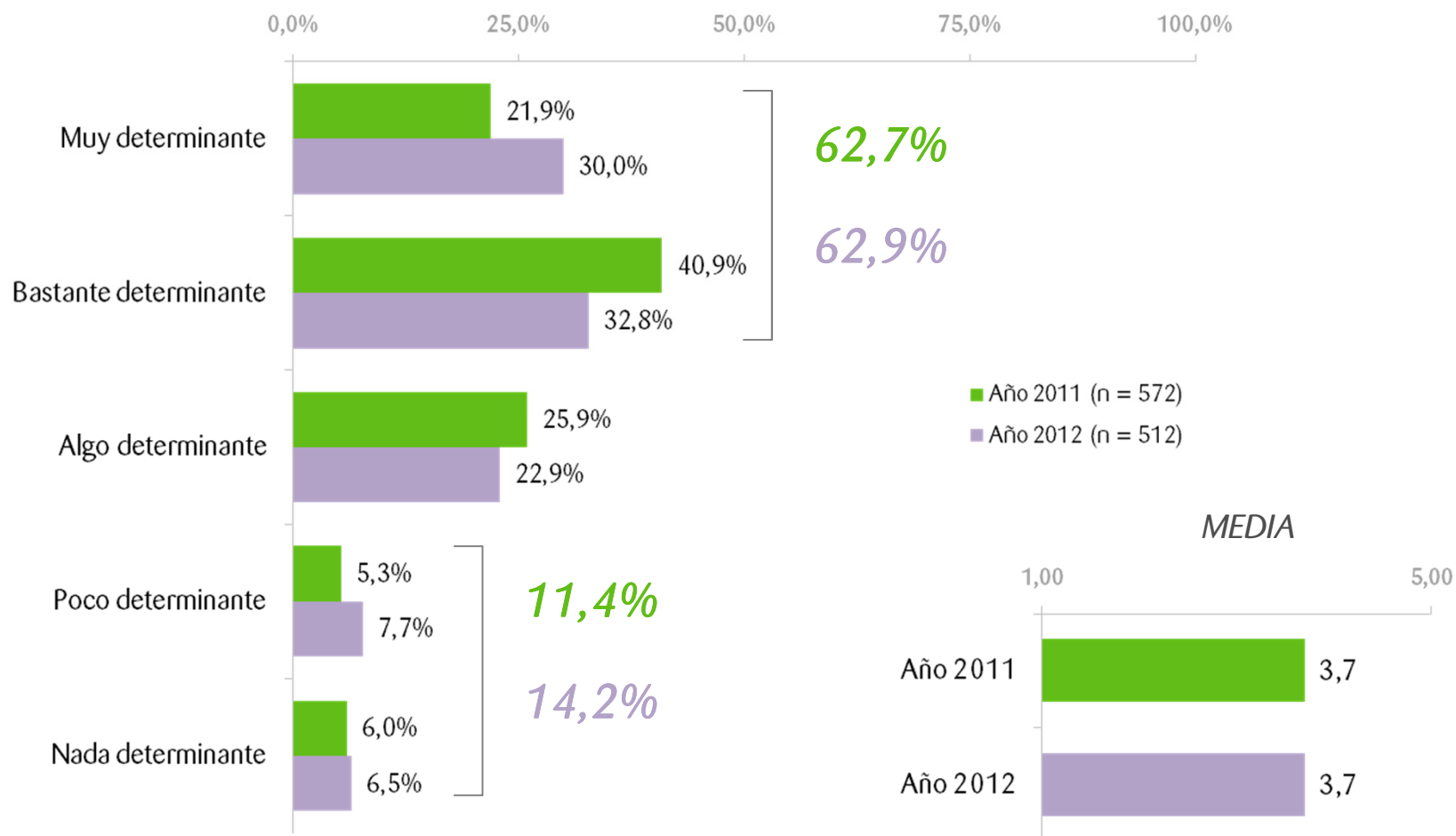
*Año 2011 3,4%*

*Año 2012 3,9%*

- Dos de cada tres comerciantes, responsables, dueños/as, etc... cuyo local está en régimen de alquiler, consideran muy o bastante determinante el precio del alquiler del local en la gestión de su negocio. Ratio similar al detectado en el Barómetro del año anterior.
- En el lado opuesto, el 14,2% de los/as comerciantes, responsables, dueños/as... cuyo local está en régimen de alquiler, valora como poco o nada relevante el precio del mismo en la gestión del comercio.

*P.31/P.31: ¿Hasta qué punto es determinante el precio del alquiler en la gestión de su negocio?\**

*Base: Comercios minoristas cuyo establecimiento está en régimen de alquiler*

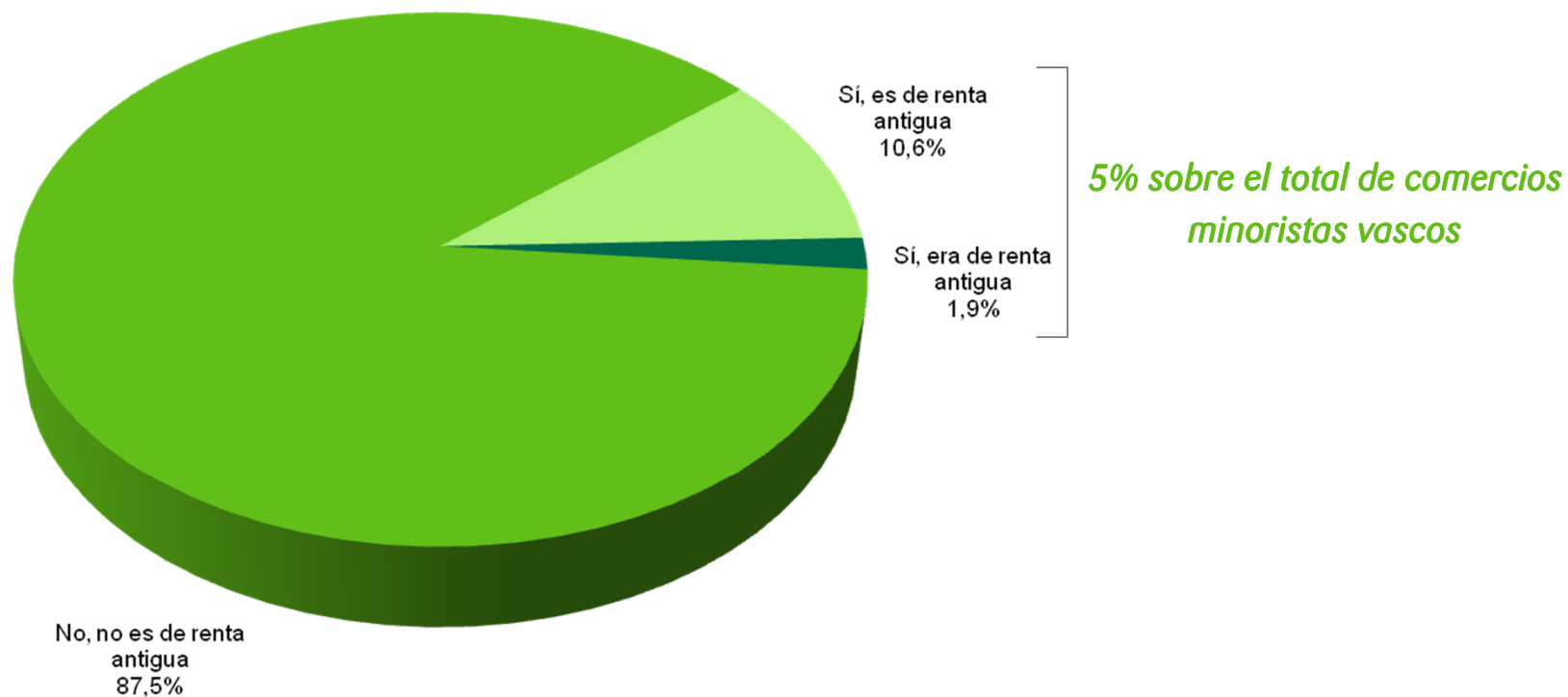


\* Escala de mínimo 1 "nada determinante" a máximo 5 "muy determinante"

- EL 12,5% de los comercios minoristas en régimen de alquiler se clasifican como comercios cuyo régimen de alquiler es de renta antigua. Sobre el total del comercio minorista vasco, supone el 5% de los comercios.
- Teniendo en cuenta que para **enero de 2015** se extinguirá la modalidad de arrendamiento de renta antigua para los comercios con forma jurídica de persona jurídica y en el supuesto de los comercios minoristas con forma jurídica de persona física se extingue con la jubilación del titular o cónyuge, **la práctica totalidad de estos comerciantes, o bien desconoce este supuesto, norma, o bien señala que todavía no se ha plantado nada al respecto.**
- Uno de cada cinco comerciantes en esta tesitura ha sido proactivo y ya ha iniciado, culminado el proceso de renegociación del contrato. Todo ello, teniendo en cuenta, que la estimación de incremento del alquiler, según estos comercios, será de un 77,4% más.

*P.25B: ¿El contrato de alquiler, de arrendamiento del local de su negocio, es de renta antigua? (año 2.012)*

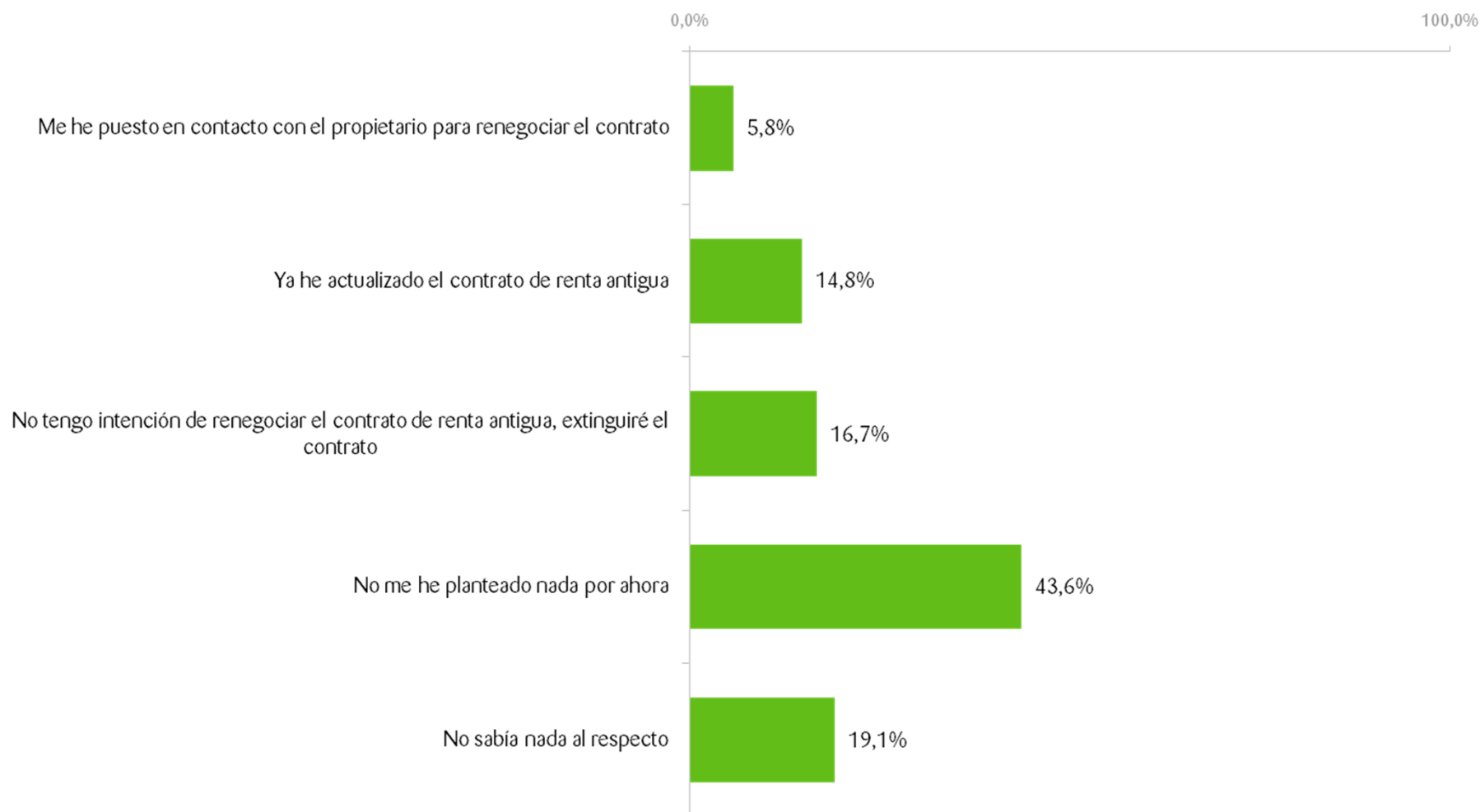
*Base: 512 comercios minoristas cuyo establecimiento está en régimen de alquiler*



\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.



*P.32. Como ya sabrá, en enero de 2015 se extinguirá la modalidad de arrendamiento de renta antigua, en el supuesto de las personas jurídicas, o, en el supuesto de las personas físicas, se extingue con la jubilación del titular o cónyuge. con este horizonte de 2015, ¿cuál de las siguientes opciones refleja mejor su situación, la del contrato de alquiler de renta antigua?\**  
*Base: 64 comercios minoristas cuyo arrendamiento del local es de renta antigua*



\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

*P.33: Aproximadamente, ¿qué porcentaje de aumento ha supuesto/supondría el alquiler sobre el alquiler de renta antigua?*

*Base: 13 comercios minoristas que se han puesto a renegociar, que han actualizado el contrato de arrendamiento de renta antigua*

#### *INCREMENTO ESTIMADO DEL ARRENDAMIENTO DE RENTA ANTIGUA*

