



euskadiko merkataritzaren behatokia  
observatorio del comercio de euskadi

# Barómetro del Comercio Mayorista Vasco 2020

30 de abril de 2021



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

TURISMO, MERKATARITZA  
ETA KONTSUMO SAILA  
DEPARTAMENTO DE TURISMO,  
COMERCIO Y CONSUMO

---

# ÍNDICE

---

<b>1. PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO</b>	<b>3</b>
1.1. Objetivos del Barómetro del Comercio Mayorista Vasco	4
1.2. Ficha Técnica	6
<b>2. CARACTERIZACIÓN DEL COMERCIO MAYORISTA VASCO SEGÚN VARIABLES ESTRUCTURALES</b>	<b>12</b>
2.1. El tamaño del comercio mayorista vasco	13
2.2. Antigüedad y renovación del comercio mayorista vasco	29
2.3. Forma jurídica y régimen de tenencia del comercio mayorista vasco	33
2.4. Horarios comerciales	39
2.5. Grado de tecnologización del comercio mayorista vasco	46
2.6. Perfil del responsable del comercio	54
<b>3. EL IMPACTO DE LA PANDEMIA POR LA COVID-19 EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL</b>	<b>66</b>
3.1. Inversiones realizadas en los establecimientos	67
3.2. Nuevos servicios desarrollados para los clientes	70
3.3. Acceso a ayudas dirigidas al sector comercial	73
<b>4. LA AFLUENCIA DE CLIENTES Y VISITANTES</b>	<b>75</b>
4.1. La afluencia de clientes y visitantes a lo largo de un día	76
4.2. La afluencia de clientes y visitantes a lo largo de la semana	80
4.3. Evolución de la afluencia de clientes y visitantes	83
4.4. Distribución de las ventas según medios de pago	87
<b>5. LA INCORPORACIÓN AL CANAL ONLINE DEL COMERCIO MAYORISTA VASCO</b>	<b>90</b>
<b>6. LAS PERSONAS EMPLEADAS EN EL COMERCIO MAYORISTA VASCO</b>	<b>97</b>
6.1. El empleo en el comercio mayorista vasco desde la perspectiva de género	98
6.2. Antigüedad del personal	103
6.3. Nivel formativo del personal	106
6.4. Capacidad lingüística	108
6.5. Personal afectado por los ERTE	110
<b>7. EL ALQUILER DE LOS LOCALES COMERCIALES</b>	<b>113</b>
<b>8. OFERTAS, PROMOCIONES Y CAMPAÑAS</b>	<b>117</b>

---

---

# 1. PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

---

# 1.1. Objetivos del Barómetro del Comercio Mayorista Vasco

El Barómetro del Comercio Vasco del Observatorio Enfokamer tiene como objetivos fundamentales analizar, describir y monitorizar de forma adecuada el sector comercial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, definiendo una serie de indicadores de coyuntura necesarios para la implementación de acciones, políticas públicas encaminadas a la mejora de la competitividad del sector comercial.

El Barómetro a continuación, describe tanto hechos concretos, como el propio palpito y percepción del sector en el año 2020, el año del estallido de la pandemia por el virus SARS-CoV-2. El análisis se realiza en función de distintos indicadores, siendo comparativo con los datos previos disponibles de la serie 2010-2015 y 2019.

Los indicadores analizados han sido:

- Descripción del sector comercial mayorista vasco a través de variables estructurales; superficie, antigüedad, empleo, grado de tecnologización, horarios comerciales, etc..
- Análisis de la afluencia de clientes y visitantes durante 2020 y percepción de evolución
- Distribución de las ventas según medios de pago.
- Tasa de comercios que realiza venta Online y características
- La caracterización de los y las empleadas en el comercio mayorista vasco.
- La clasificación del comercio vasco según estilos, praxis de actividad comercial.
- Participación en acciones promocionales, campañas y valoración.
- Y, medición del impacto de la pandemia en la actividad comercial, tanto en inversiones realizadas por el sector, como en servicios adicionales implementados, ERTE's, así como ayudas percibidas.

## 1.2. Ficha técnica

Para la consecución de los objetivos planteados se ha trabajado mediante planteamiento de investigación cuantitativa, como se detalla a continuación:



### TECNICA DE INVESTIGACIÓN

- Entrevista telefónica aplicada por sistema C.A.T.I. (Computer Aided Telephone Interview)



### PÚBLICO OBJETIVO

- El universo objeto del estudio del Barómetro del Comercio Vasco, está compuesto por las empresas del sector comercio s pertenecientes a los CNAES 46 y 47 del CNAE 2009 excluidas las siguientes subcategorías:

SUBCATEGORÍAS	CNAEs
Intermediarios, corredores de mercancías y otros mayoristas que comercian por cuenta de terceros	4611, 4612, 4613, 4614, 4615, 4616, 4617, 4618, 4619
Venta al por mayor de combustible	4671
Venta al por menor de combustible	4730
Venta al por menor en puestos de venta ambulantes y mercadillos y cualquier otro formato fuera de establecimiento.	4781, 4782, 4789, 4799



## TAMAÑO MUESTRAL Y ERROR ESTADÍSTICO

- Se han realizado 1.500 encuestas a comercios de la Comunidad Autónoma de Euskadi, lo que supone un margen de error de  $e = \pm 2,6\%$  (para un nivel de confianza del 95,5%,  $2s$  respecto de  $\mu$  siendo  $p=q=0,5$ ) para todas las estimaciones que se quieran realizar sobre este colectivo.



## DISEÑO MUESTRAL

- Se ha diseñado un muestreo por conglomerados respecto a las variables Territorio y Tamaño de empleo que garantiza niveles de fiabilidad razonables para dichas variables, así como por tipo de actividad en grandes grupos según CNA-09. A continuación se detalla la muestra  $\sigma$  canzada y la ponderación realizada según los datos del Directorio de Establecimientos de Comercio, DIRAE, 2020.





## ESTRUCTURA DE LA MUESTRA SIN PONDERAR

- Detalle de la muestra sin ponderar:

	De 1 a 2 trabajadores	De 3 a 5 trabajadores	De 6 a 9 trabajadores	De 10 a 19 trabajadores	De 20 a 49 trabajadores	50 o más trabajadores	Total
<b>Araba</b>	103	68	12	7	4	2	196
Montaña Alavesa	0	1	0	0	0	0	1
Valles Alaveses	1	1	0	0	0	0	2
Llanada Alavesa	85	57	7	6	4	2	161
Rioja Alavesa	4	1	1	0	0	0	6
Estribaciones del Gorbea	2	2	0	0	0	0	4
Cantábrica Alavesa	11	6	4	1	0	0	22
<b>Bizkaia</b>	514	174	54	24	8	1	775
Arratia - Nervión	9	3	1	1	0	0	14
Gran Bilbao	418	124	40	13	4	0	599
Duranguesado	31	21	7	3	3	1	66
Encartaciones	13	6	0	1	0	0	20
Gernika - Bermeo	17	6	2	2	1	0	28
Markina - Ondarroa	10	7	0	2	0	0	19
Plentzia - Mungia	16	7	4	2	0	0	29
<b>Gipuzkoa</b>	313	149	40	21	5	1	529
Bajo Bidasoa	47	13	2	2	0	0	64
Bajo Deba	28	7	3	0	0	0	38
Alto Deba	24	11	1	1	0	0	37
Donostialdea	136	77	22	14	4	1	254
Goierri	24	13	5	2	0	0	44
Tolosa	17	14	3	1	1	0	36
Urola costa	37	14	4	1	0	0	56
<b>Total</b>	930	391	106	52	17	4	1500



## ESTRUCTURA DE LA MUESTRA PONDERADA

- Detalle de la muestra ponderada:

	De 1 a 2 trabajadores	De 3 a 5 trabajadores	De 6 a 9 trabajadores	De 10 a 19 trabajadores	De 20 a 49 trabajadores	50 o más trabajadores	Total
<b>Araba</b>	132	38	13	7	3	1	193
Montaña Alavesa	0	1	0	0	0	0	1
Valles Alaveses	1	1	0	0	0	0	2
Llanada Alavesa	106	31	11	6	3	1	158
Rioja Alavesa	7	1	1	0	0	0	9
Estribaciones del Gorbea	3	2	0	0	0	0	5
Cantábrica Alavesa	14	2	1	1	0	0	18
<b>Bizkaia</b>	588	127	42	26	17	0	800
Arratia - Nervión	11	2	0	1	0	0	14
Gran Bilbao	452	100	36	21	15	0	624
Duranguesado	46	9	4	2	1	0	63
Encartaciones	16	4	0	0	0	0	20
Gernika - Bermeo	22	3	1	0	0	0	28
Markina - Ondarroa	12	4	0	0	0	0	16
Plentzia – Mungia	27	4	1	1	0	0	34
<b>Gipuzkoa</b>	355	96	31	19	5	1	507
Bajo Bidasoa	41	11	3	3	0	0	58
Bajo Deba	26	6	4	0	0	0	36
Alto Deba	25	6	2	1	0	0	34
Donostialdea	167	52	18	10	4	1	251
Goierri	34	6	2	1	0	0	43
Tolosa	23	6	1	1	1	0	32
Urola costa	39	8	2	2	0	0	51
<b>Total</b>	1.075	261	86	51	25	3	1.500



## MUESTRA DEL COMERCIO MAYORISTA VASCO

- En concreto, se han realizado 171 entrevistas a comercios mayoristas que posteriormente aplicado el criterio de ponderación, representan 151 entrevistas. Esta muestra supone operar con un margen de error de  $e = \pm 7,4\%$  (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.



## PERÍODO DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

- El trabajo de campo se ha realizado entre los días 10 de febrero y 29 de Marzo de 2021.

---

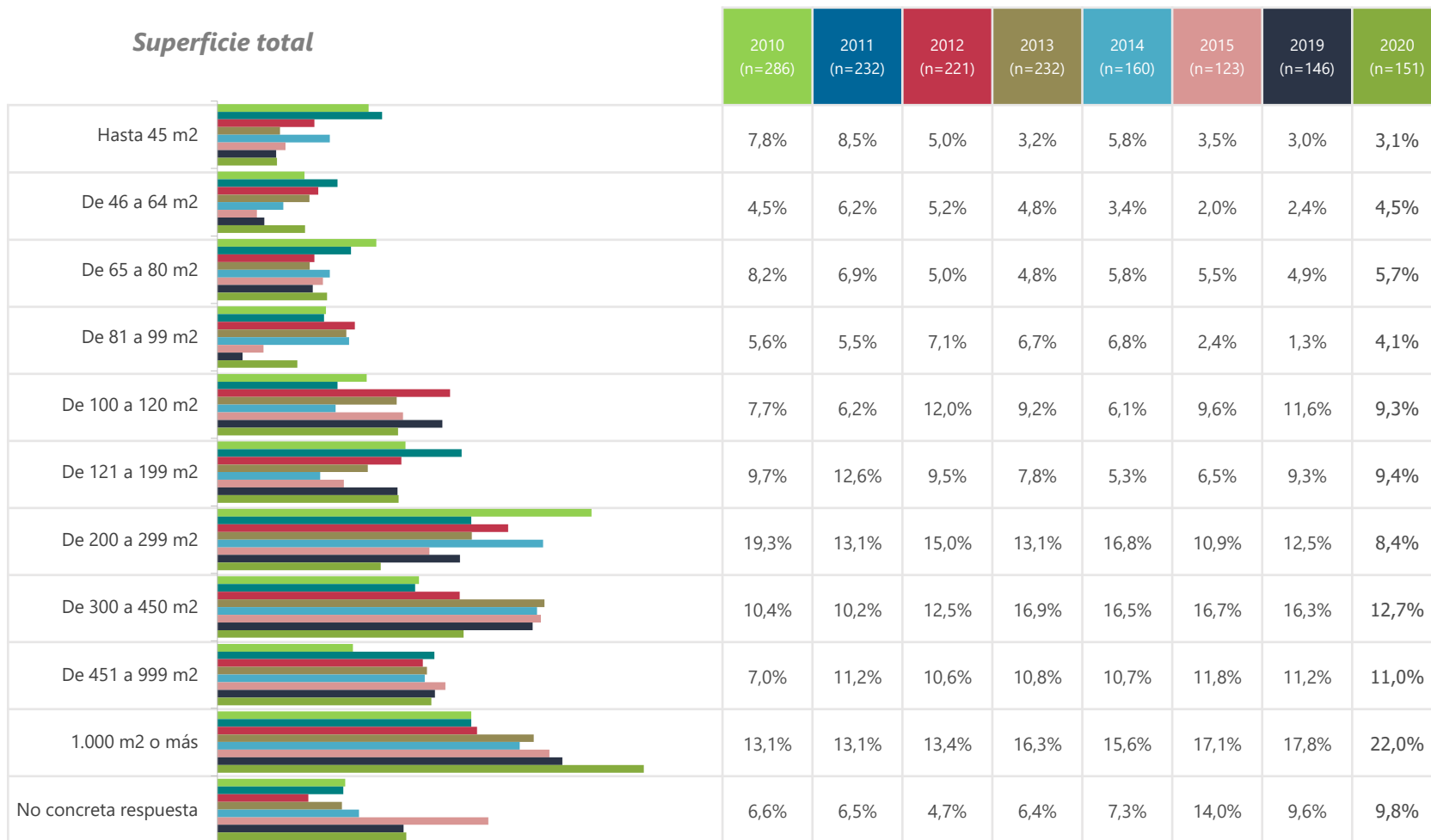
## 2. CARACTERIZACIÓN DEL COMERCIO MAYORISTA VASCO SEGÚN VARIABLES ESTRUCTURALES

---

## 2.1. Tamaño del comercio mayorista vasco

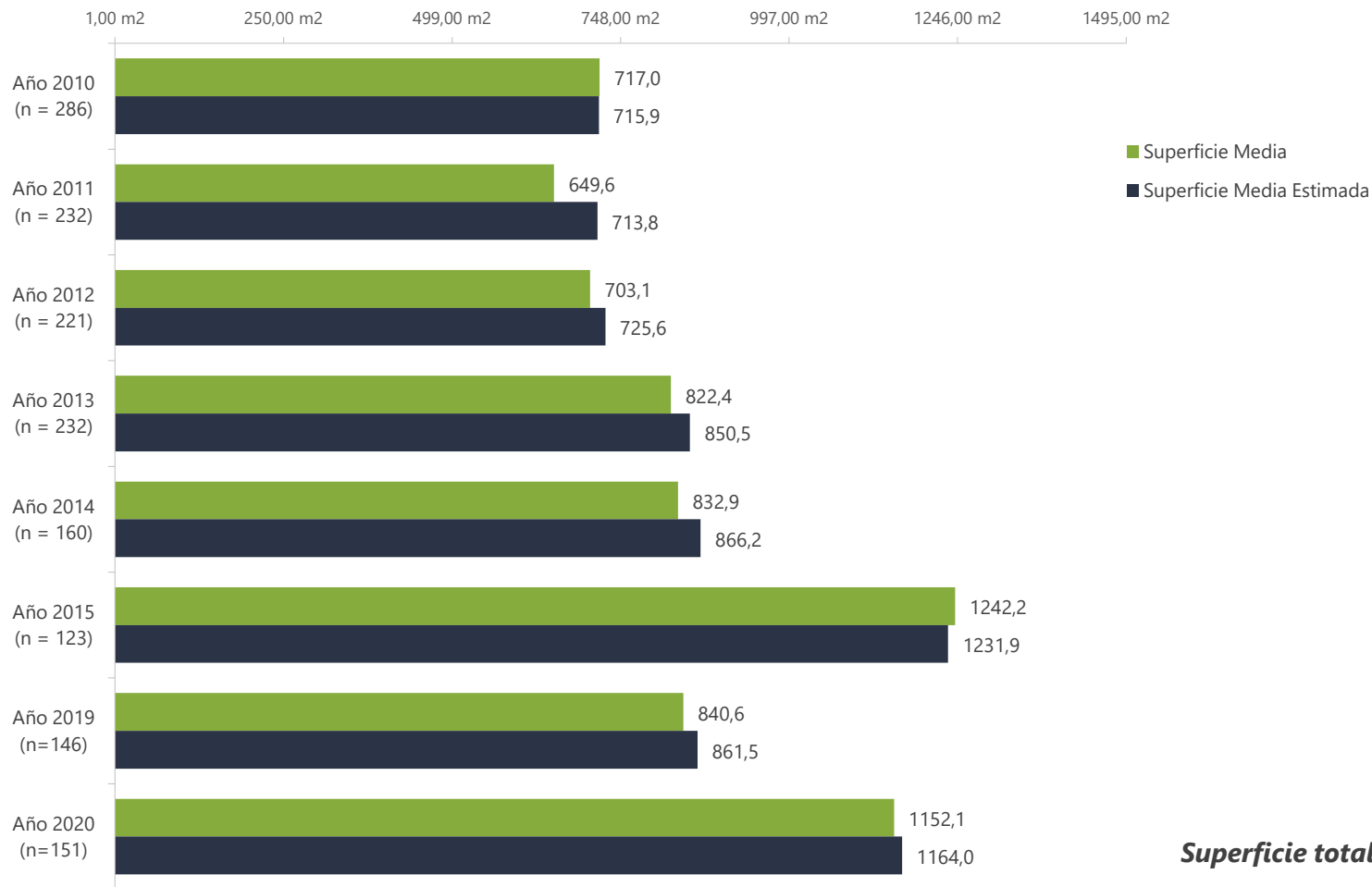
### D.3.: Superficie del comercio mayorista vasco

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



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

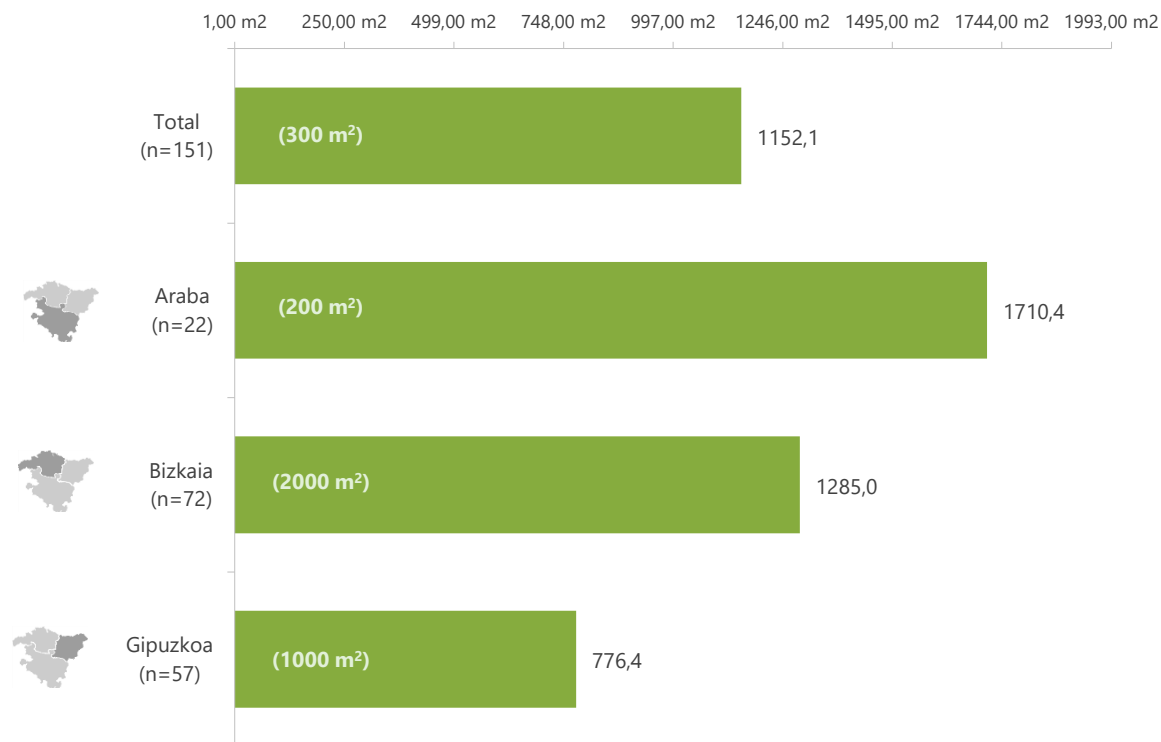
Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



### D.3.: Superficie media del comercio mayorista vasco según Territorio Histórico, 2020

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

#### Territorio histórico

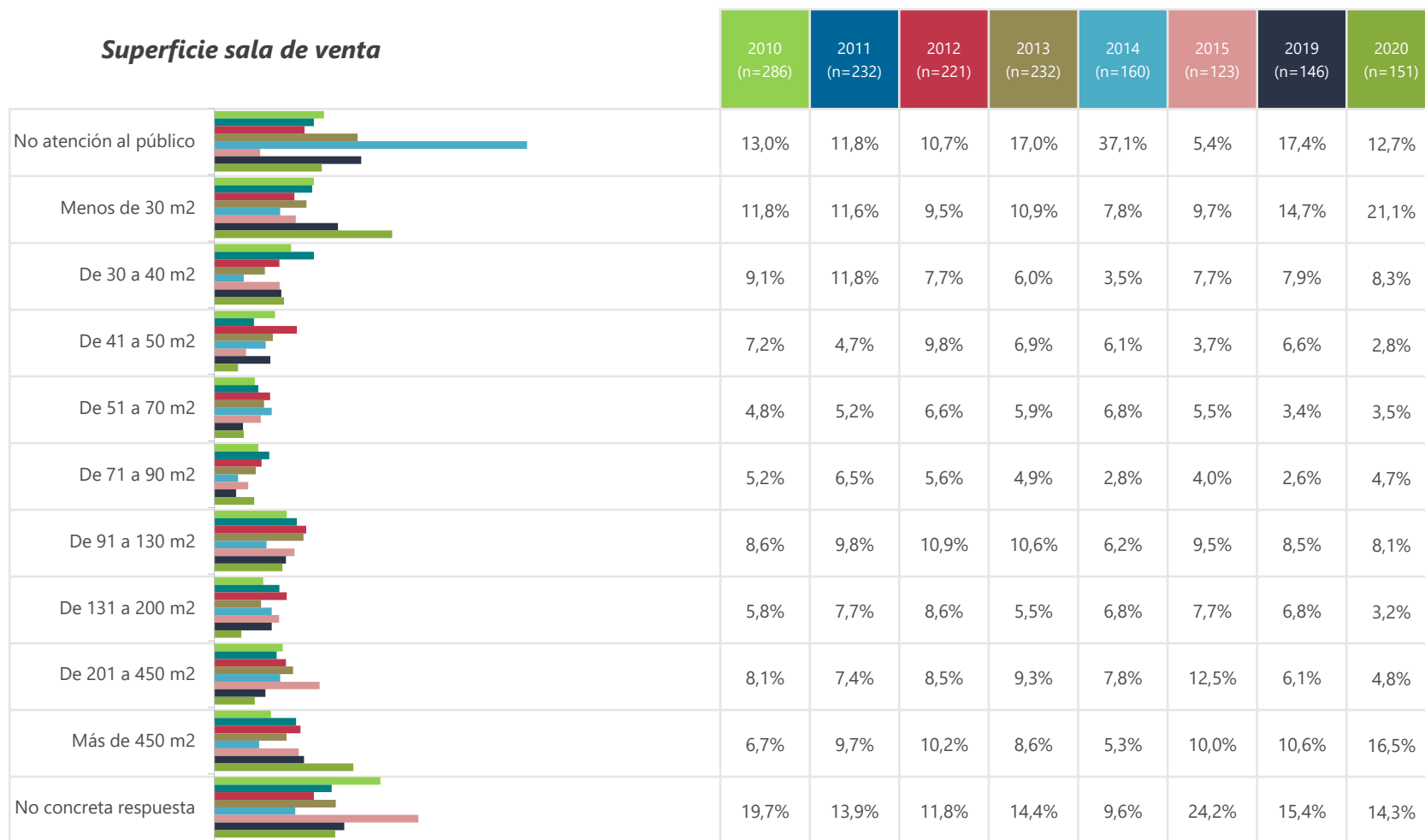


\* Entre paréntesis se muestra la moda o valor más frecuente que se haya repetido.



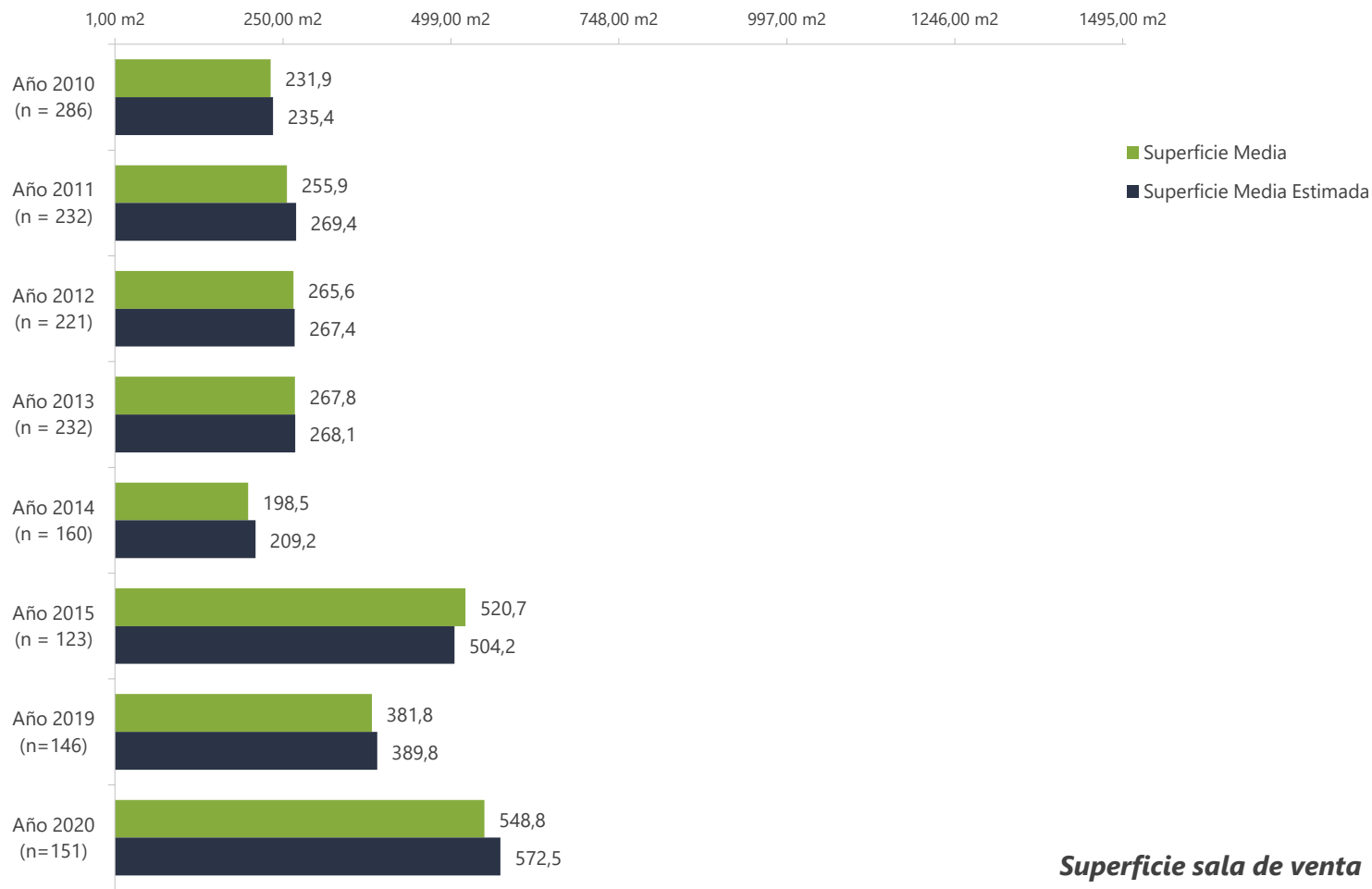
## D.4.: Superficie del comercio mayorista vasco dedicada a atención al público

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



#### D.4.: Evolución de la superficie media del comercio mayorista vasco dedicada a atención al público

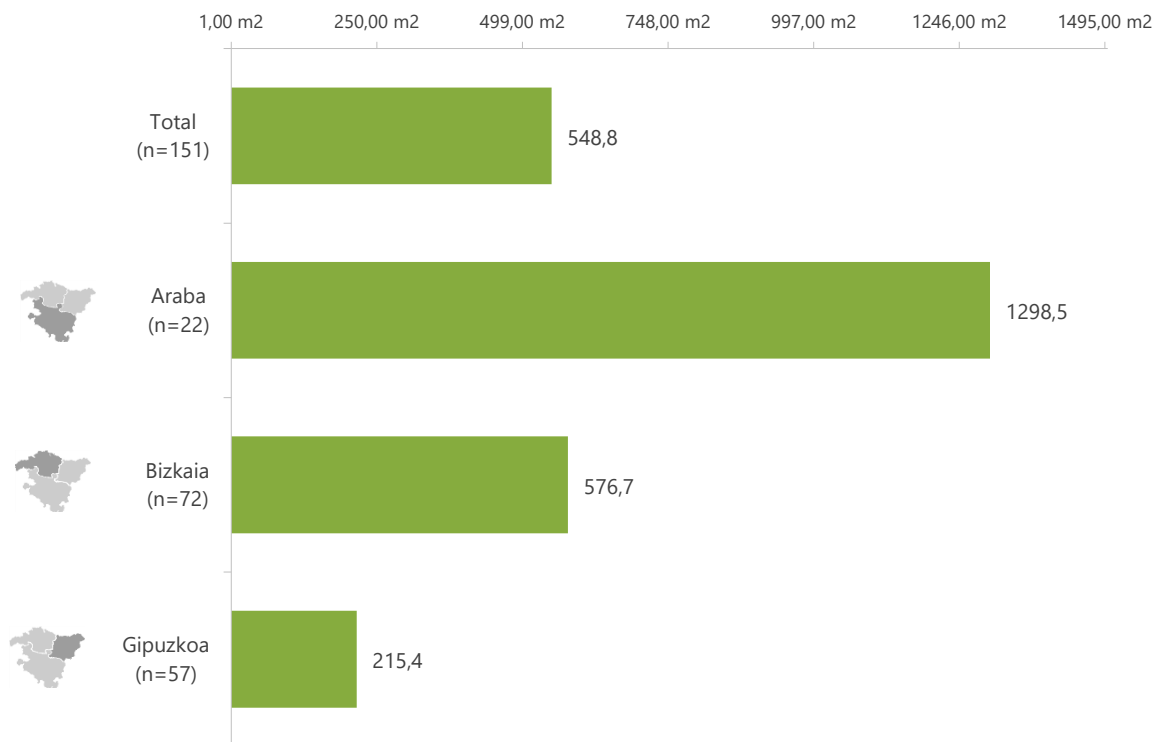
Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



#### D.4.: Superficie media del comercio mayorista vasco de atención al público según Territorio Histórico, 2020

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

##### Territorio histórico



## Ratio de superficie de atención al público según superficie total del comercio mayorista

El Barómetro del Comercio Vasco permite relacionar la superficie de sala de venta, dedicada a la atención al público y la superficie total de cada uno de los comercios mayoristas vascos a través de un ratio, como se describe a continuación.

Este ratio genera una puntuación, segmenta y clasifica a los comercios mayoristas vascos en cuatro niveles o rangos. Niveles que se calculan de la siguiente forma:

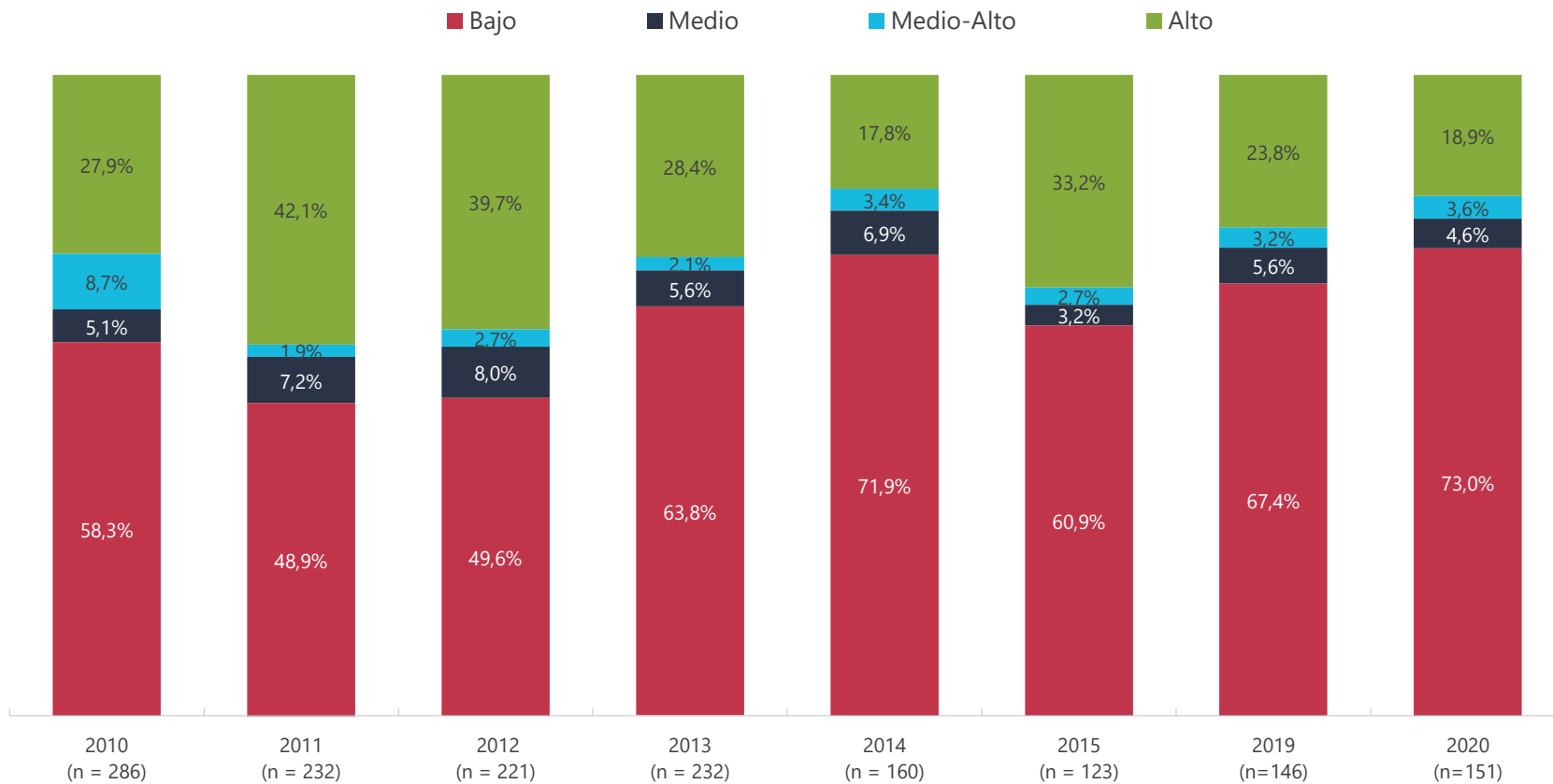
- Bajo ( $< - 0,25$  desviación típica de la media del índice del Primer Barómetro)
- Medio (de  $- 0,25$  a  $0,25$  desviación típica de la media del índice del Primer Barómetro)
- Medio-Alto (de  $0,25$  a  $0,50$  desviación típica de la media del índice del Primer Barómetro)
- Muy Alto ( $> 0,50$  desviación típica de la media del índice del Primer Barómetro)

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.

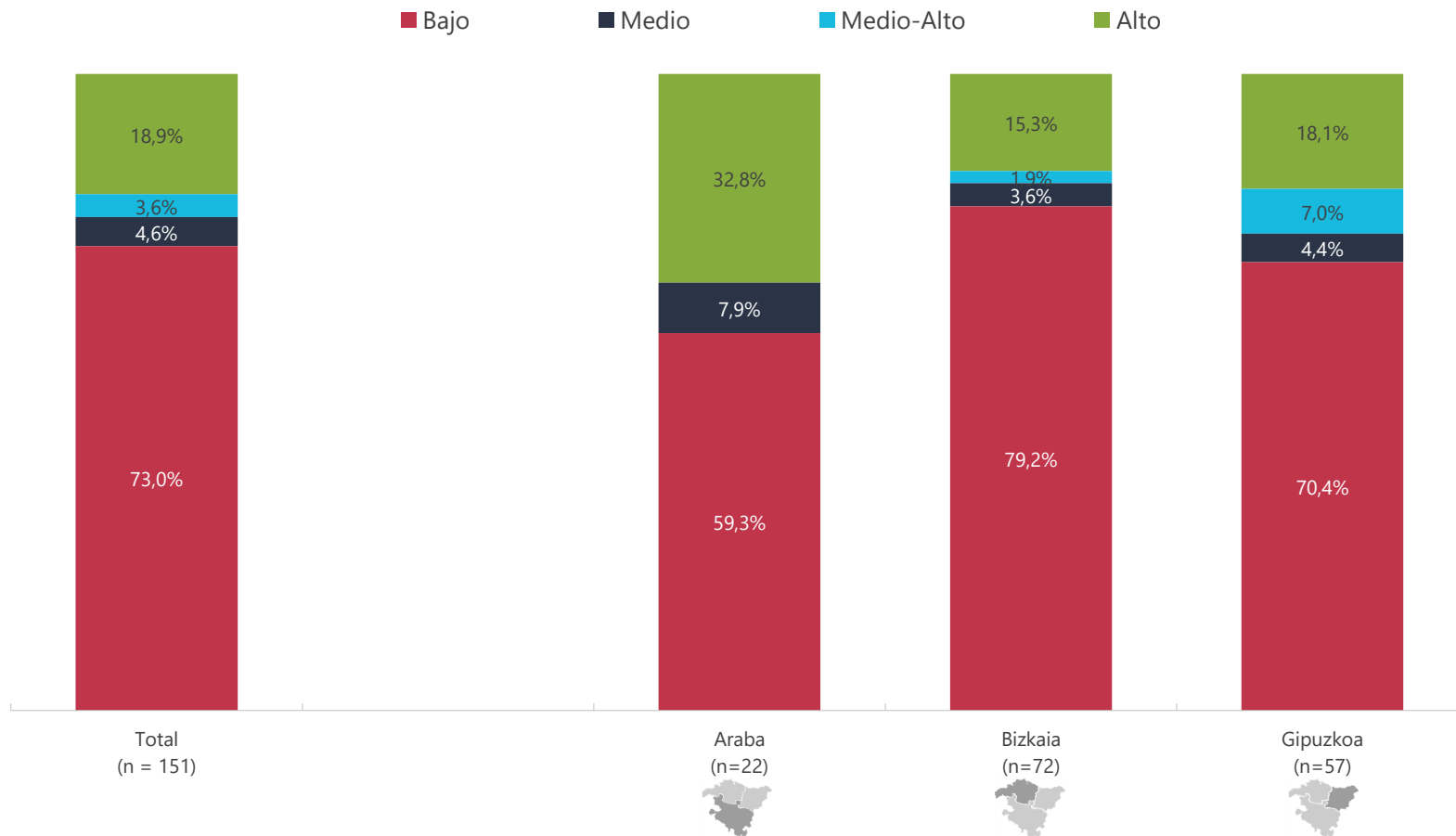
## Evolución del ratio de superficie de atención al público según superficie total del comercio mayorista

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



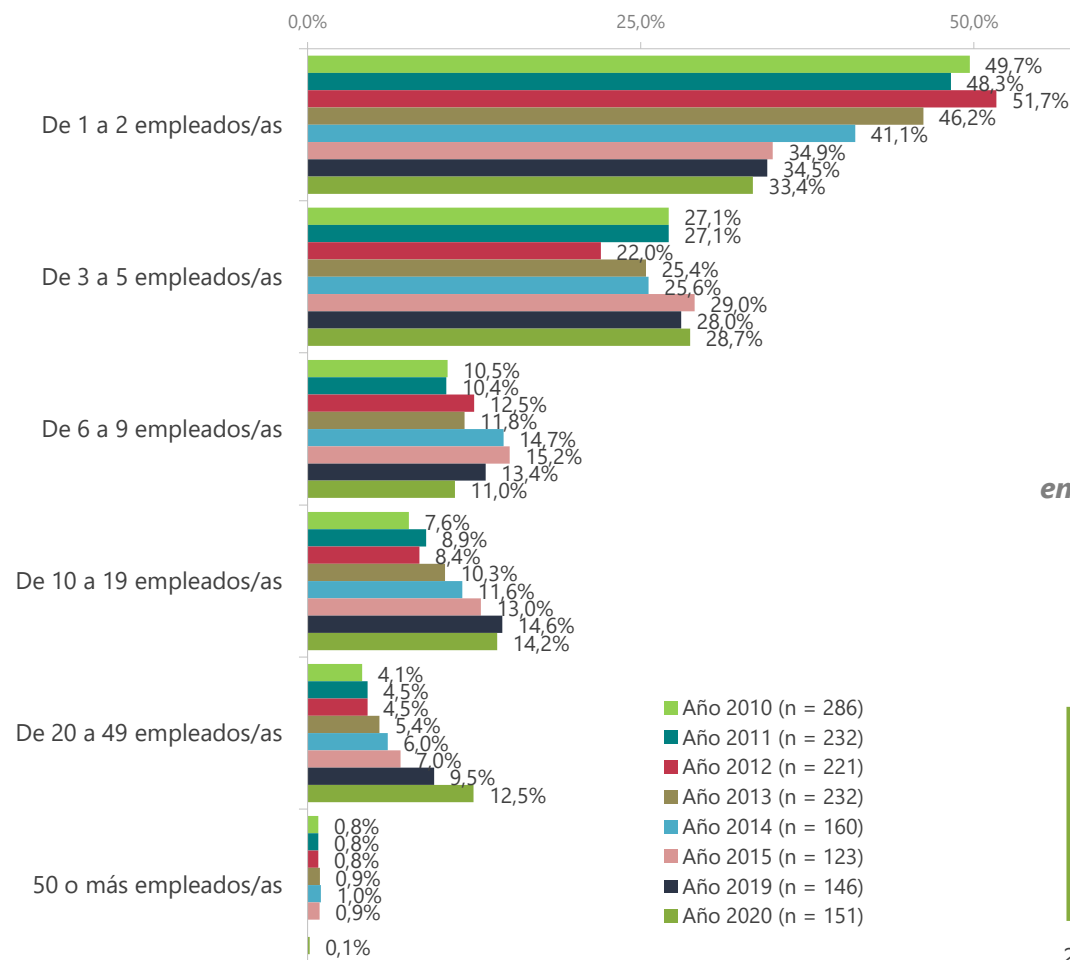
## Ratio de superficie de atención al público según superficie total del comercio mayorista, 2020

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

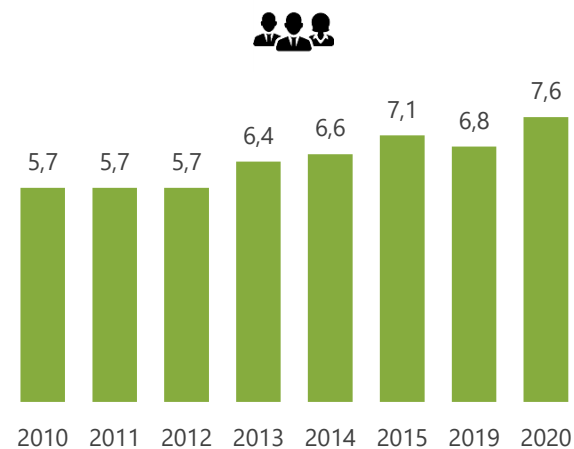


#### P.4: ¿Cuántas personas, incluida usted, trabajan en su comercio?

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



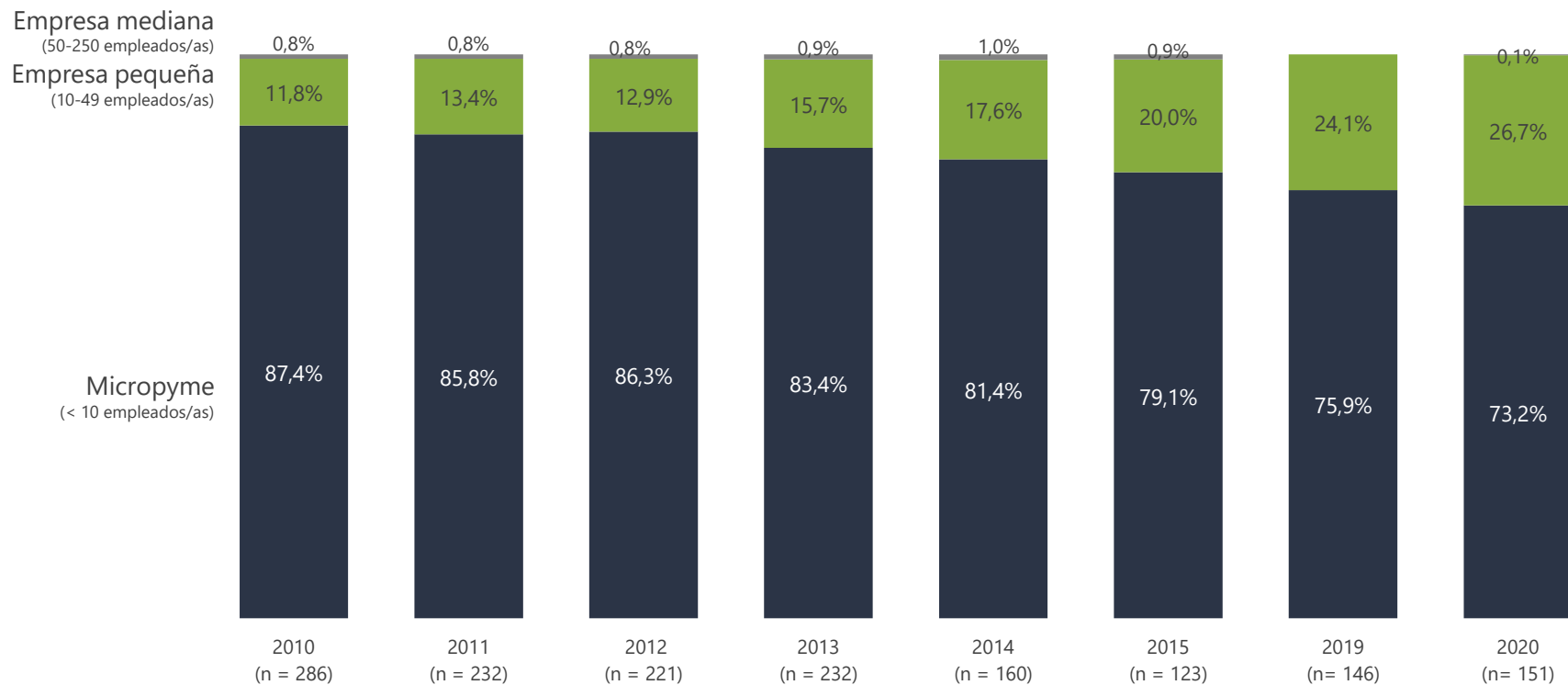
#### Evolución de la media de personas empleadas\* en el comercio mayorista vasco



\*Incluye el/la entrevistado/a

#### P.4: Evolución de la clasificación del comercio mayorista vasco según criterio de la Unión Europea




Base: Total de comercios mayoristas entrevistados





#### P.4: Clasificación del comercio mayorista vasco según criterio de la Unión Europea y Territorio Histórico, 2020

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

	Territorio histórico		
	 Araba (n = 22)	 Bizkaia (n = 72)	 Gipuzkoa (n = 57)
Microempresa ( < 10 personas empleadas)	76,1%	66,1%	81,1%
Empresa pequeña (de 10 a 49 personas empleadas)	23,9%	33,6%	18,9%
Empresa mediana (de 50 a 250 personas empleadas)	--	0,3%	--

## Ratio de superficie total/número de personas empleadas

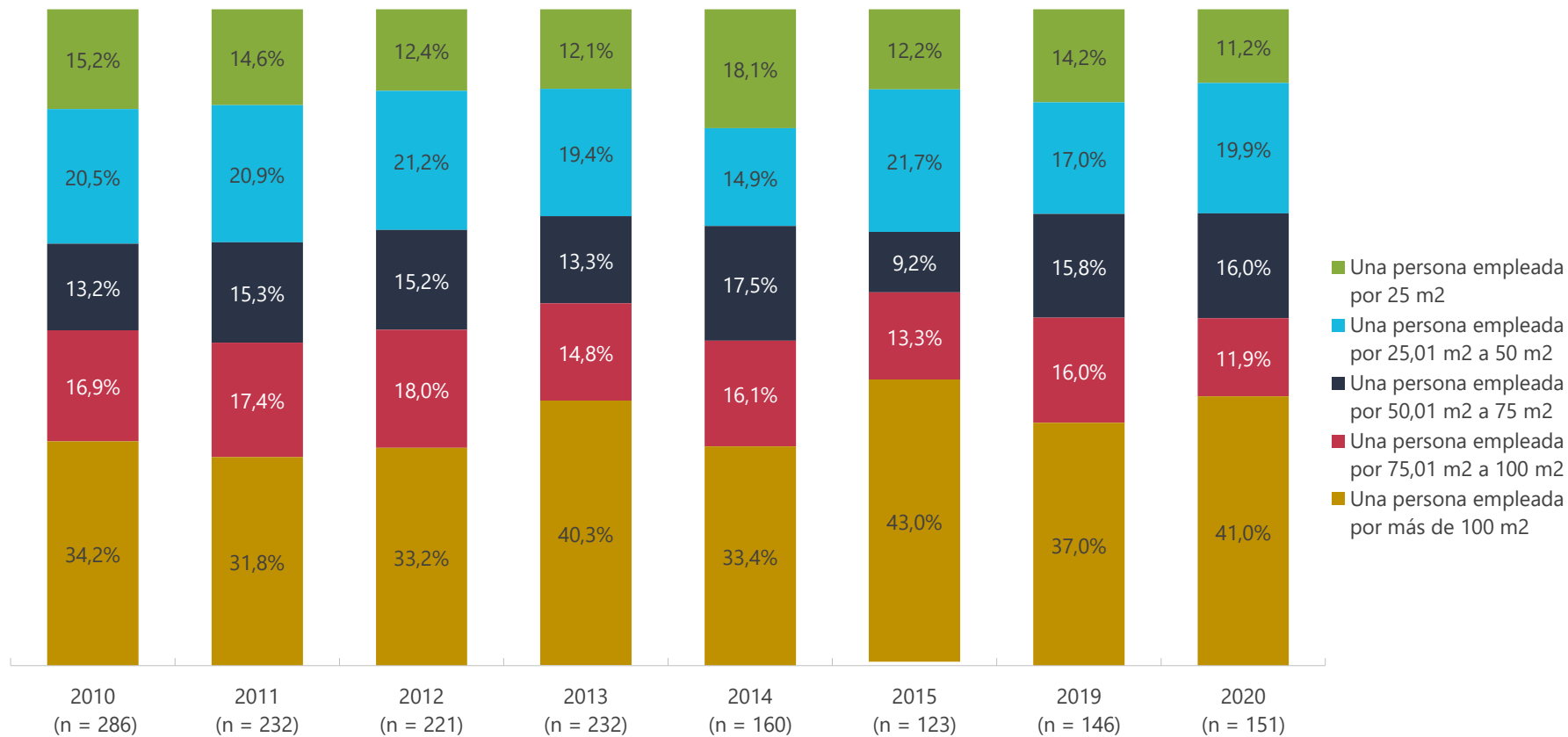
El cuestionario del Barómetro del Comercio Vasco nos permite relacionar también el tamaño del comercio (según superficie total) y el número de empleados/as.

Este ratio genera una puntuación que permite segmentar y clasificar a los comercios vascos en cinco niveles. La categorización de estos niveles es la siguiente:

- Una persona empleada por 25 m<sup>2</sup> o menos
- Una persona empleada por 25,01 m<sup>2</sup> a 50 m<sup>2</sup>
- Una persona empleada por 50,01 m<sup>2</sup> a 75 m<sup>2</sup>
- Una persona empleada por 75,01 m<sup>2</sup> a 100 m<sup>2</sup>
- Una persona empleada por más de 100 m<sup>2</sup>




## Evolución del Ratio de superficie total del comercio mayorista según número de empleados/as

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



## Ratio de superficie total del comercio mayorista según número de empleados/as por Territorio Histórico, 2020

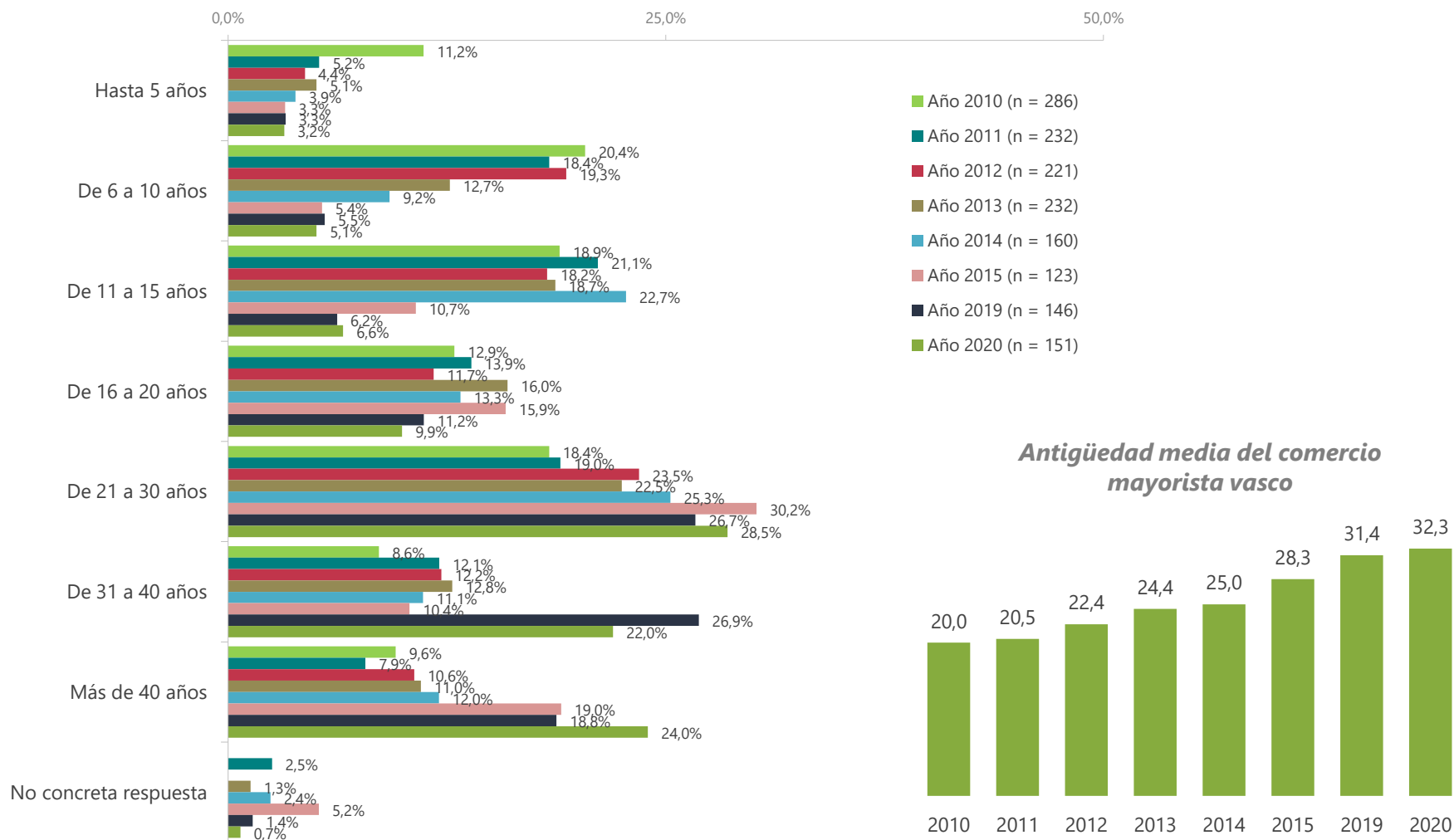
Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

	Territorio histórico		
	 Araba (n = 22)	 Bizkaia (n = 72)	 Gipuzkoa (n = 57)
Una persona empleada por 25 m <sup>2</sup> o menos	4,4%	10,7%	14,5%
Una persona empleada por 25,01 m <sup>2</sup> a 50 m <sup>2</sup>	7,9%	22,6%	21,1%
Una persona empleada por 50,01 m <sup>2</sup> a 75 m <sup>2</sup>	13,5%	17,2%	15,5%
Una persona empleada por 75,01 m <sup>2</sup> a 100 m <sup>2</sup>	6,7%	12,5%	13,2%
Una persona empleada por más de 100 m <sup>2</sup>	67,5%	37,1%	35,6%
<b>MEDIA (persona empleada/m<sup>2</sup>)</b>	<b>385,1</b>	<b>153,3</b>	<b>128,5</b>

## 2.2. Antigüedad y renovación del comercio mayorista vasco

### P.30: Antigüedad según año de apertura del comercio mayorista

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



**P.30: Antigüedad según año de apertura del comercio mayorista por Territorio Histórico, 2020**

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

**Territorio histórico**

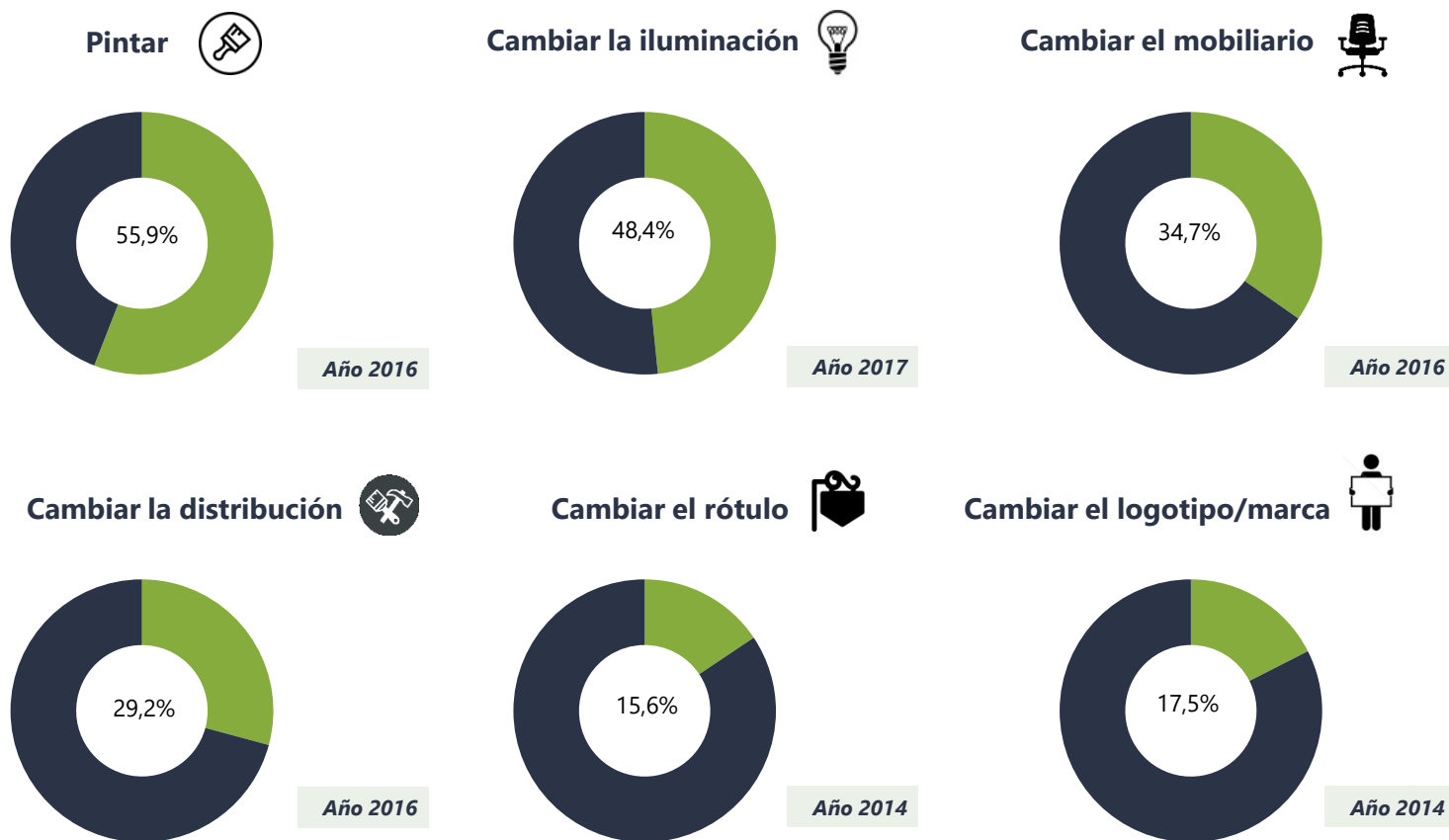


\* Entre paréntesis se muestra la moda o valor más frecuente que se haya repetido.

P.32: De las reformas, cambios que le cito a continuación, ¿me podría decir el año de la última realización de cada una de ellas? (2020)

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

*Tasa de comercios mayoristas vascos que ha acometido cada acción y año medio de la última reforma*

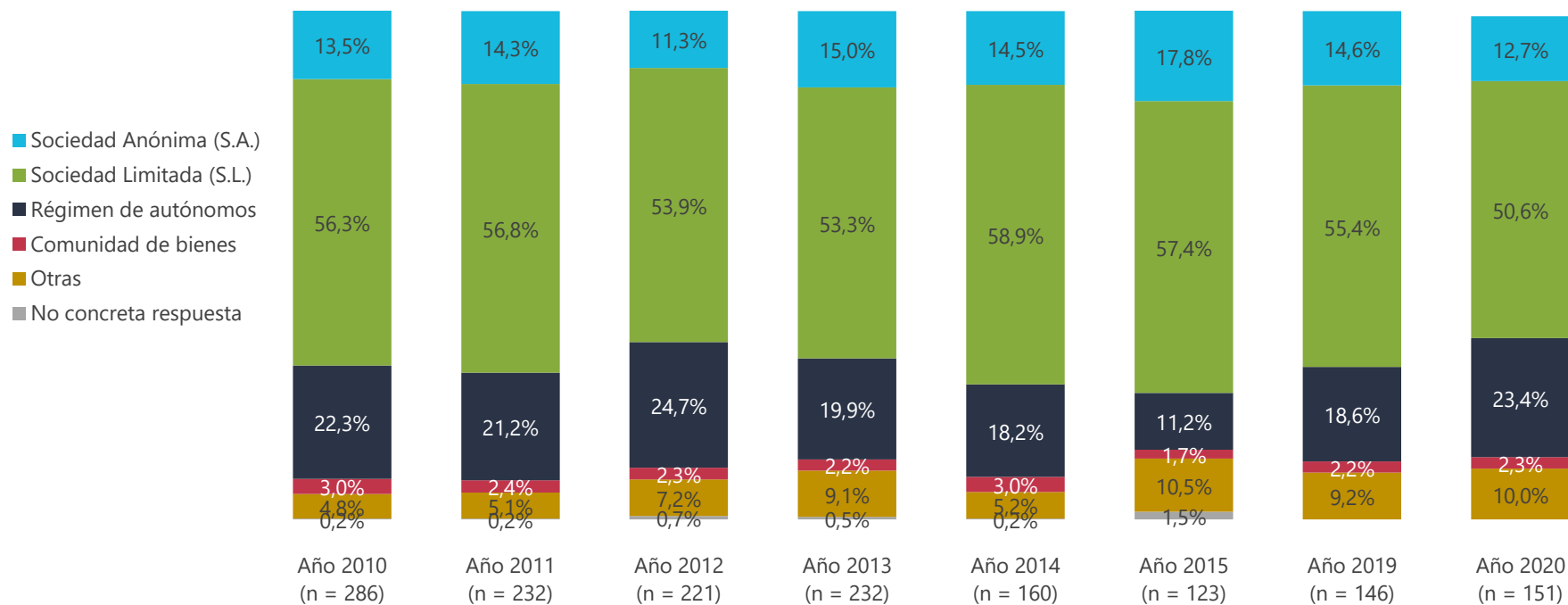




## 2.3. Forma jurídica y régimen de tenencia del comercio mayorista vasco

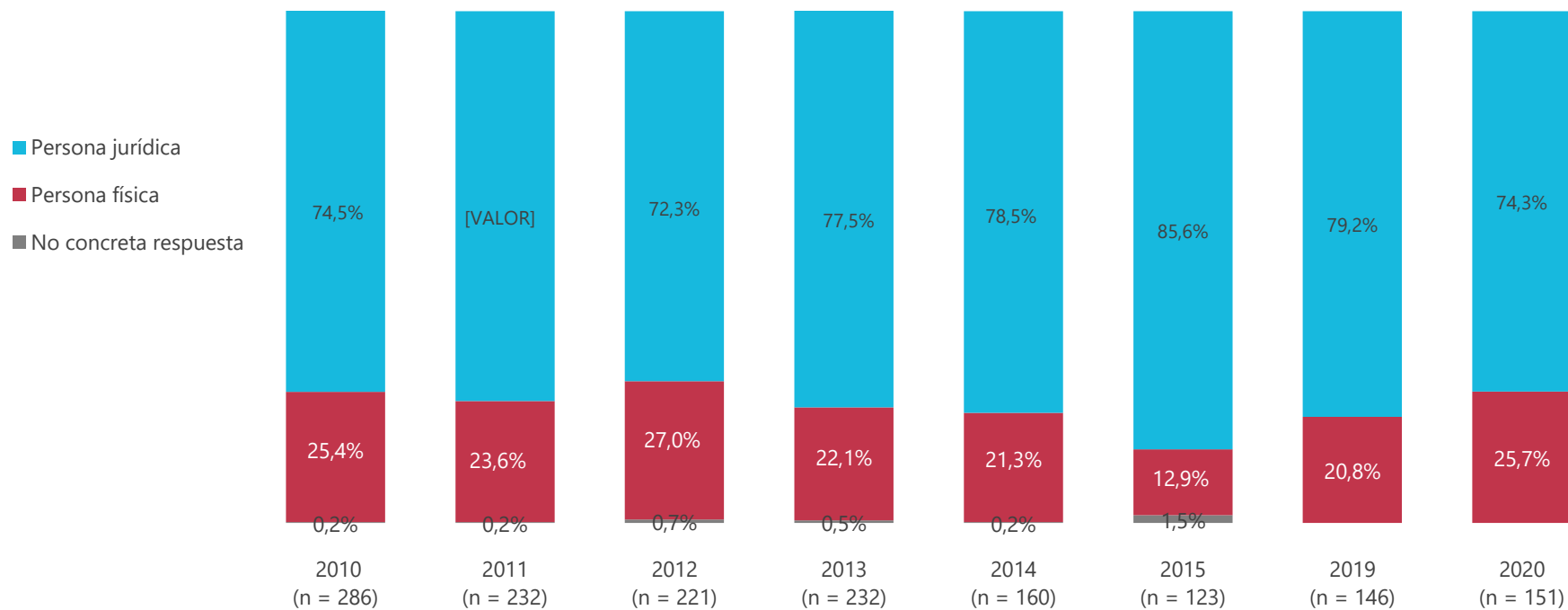
### D.5: ¿Cuál es la forma jurídica de su comercio/negocio?

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados






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

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



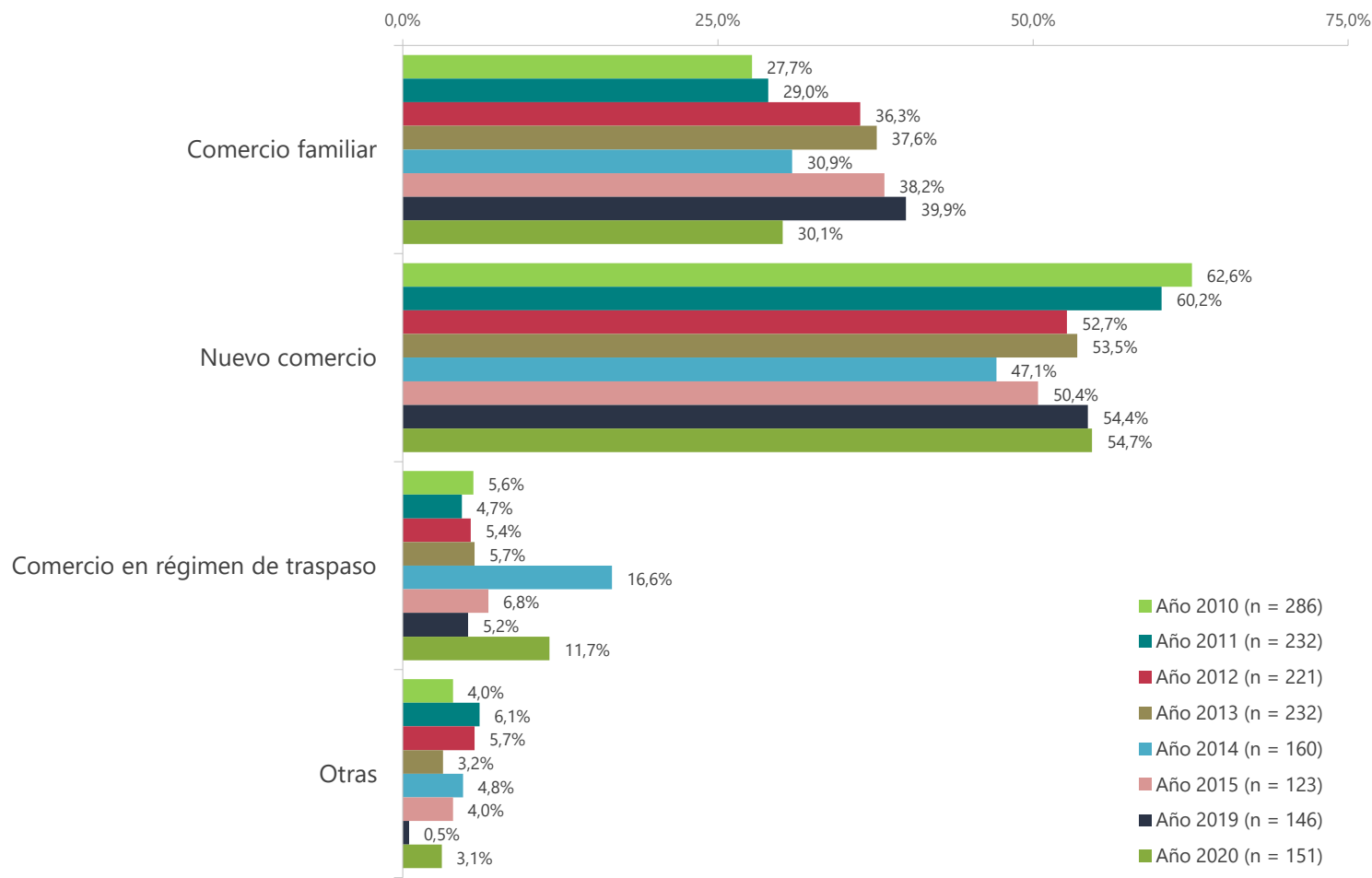
### D.5: Forma jurídica del comercio mayorista vasco por Territorio Histórico, 2020

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

	Territorio histórico		
	 Araba (n = 22)	 Bizkaia (n = 72)	 Gipuzkoa (n = 57)
Persona Física	27,8%	24,5%	26,3%
Persona Jurídica	72,2%	75,5%	73,7%

### P.31.: ¿Con cuál de las siguientes situaciones se identifica su comercio, negocio?

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



\* Se leyeron las opciones de respuesta. Respuesta única.

**P.31.: ¿Con cuál de las siguientes situaciones se identifica su comercio, negocio?**

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

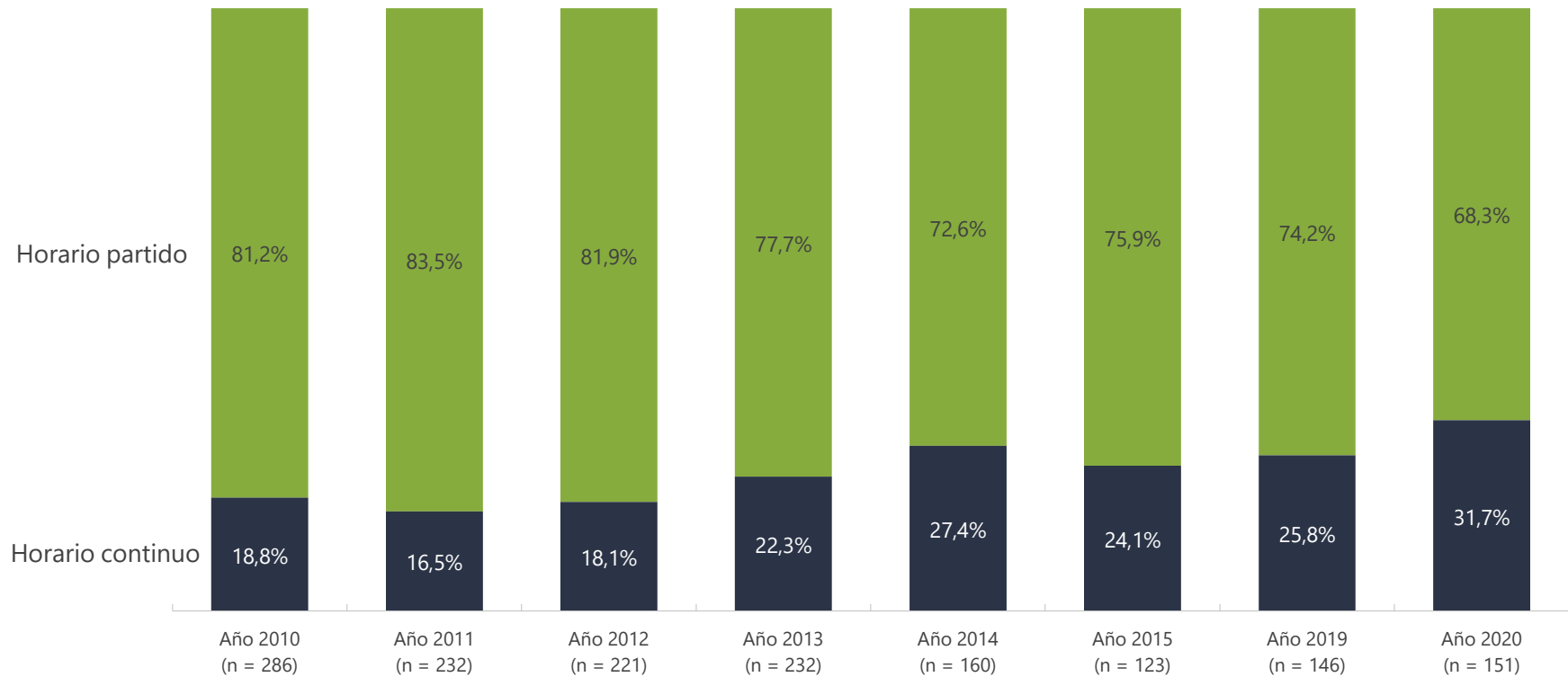
	Territorio histórico		
	Araba (n = 22)	Bizkaia (n = 72)	Gipuzkoa (n = 57)
Comercio familiar	3,1%	38,4%	30,3%
Comercio en régimen de traspaso	12,7%	12,0%	10,8%
Nuevo comercio	72,0%	48,7%	55,5%
Otras	12,2%	0,9%	3,4%

\* Se leyeron las opciones de respuesta. Respuesta única.

## 2.4. Horarios comerciales

*P. 1.: En estos momentos ¿Su comercio tiene un horario de atención al público partido o un horario continuo?*

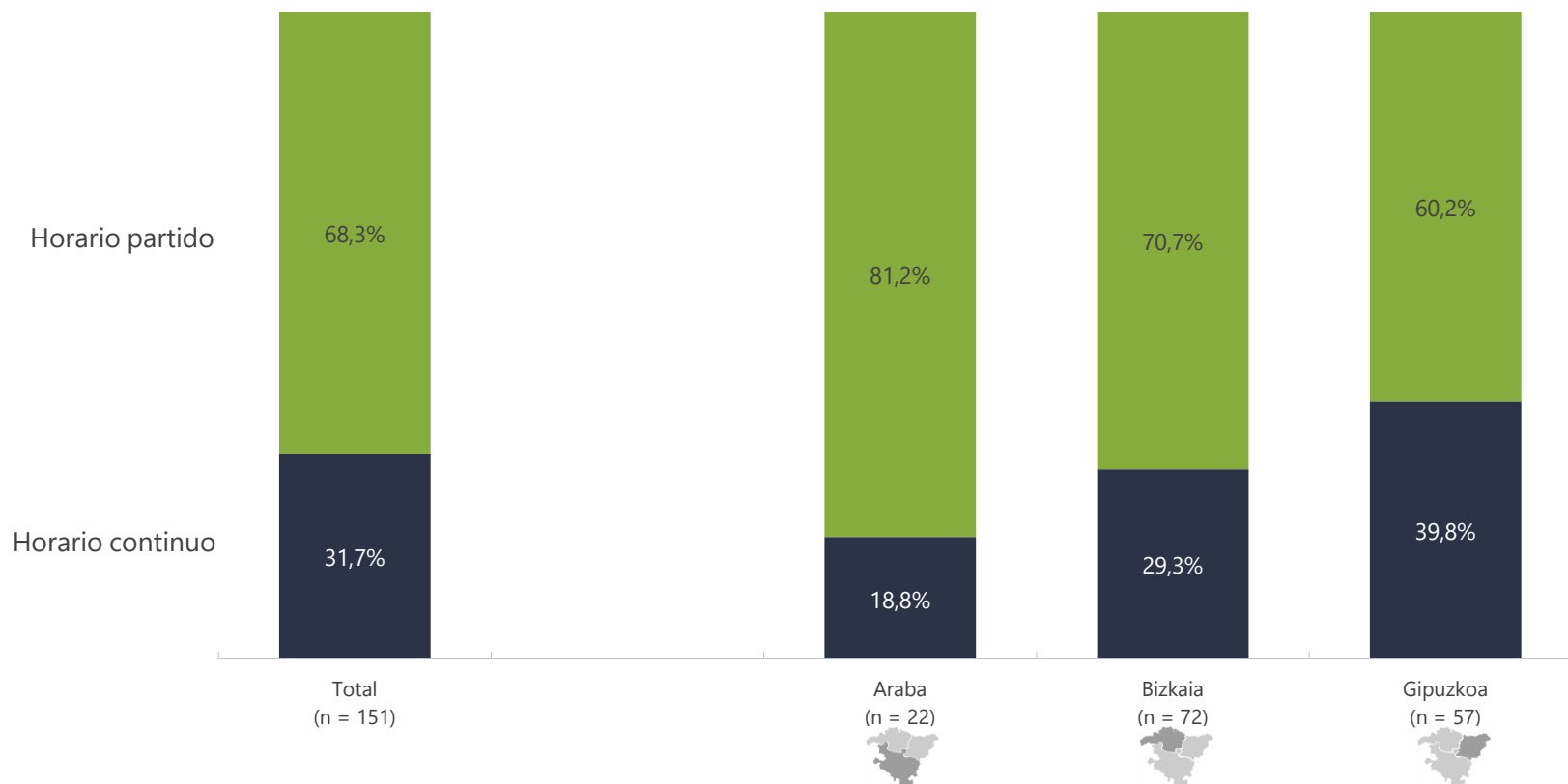
*Base: Total de comercios mayoristas entrevistados*





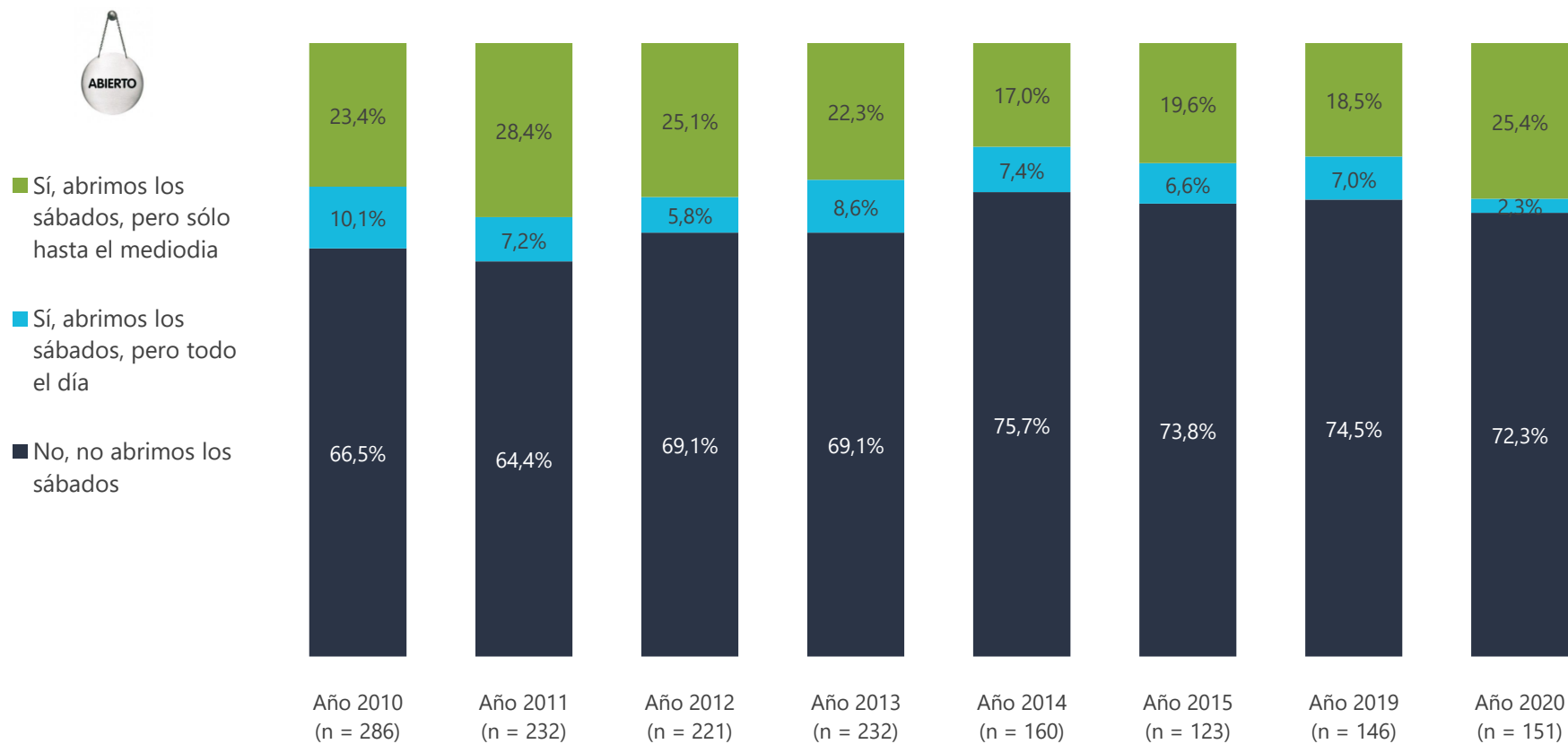
P.1.: En estos momentos ¿Su comercio tiene un horario de atención al público partido o un horario continuo?

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



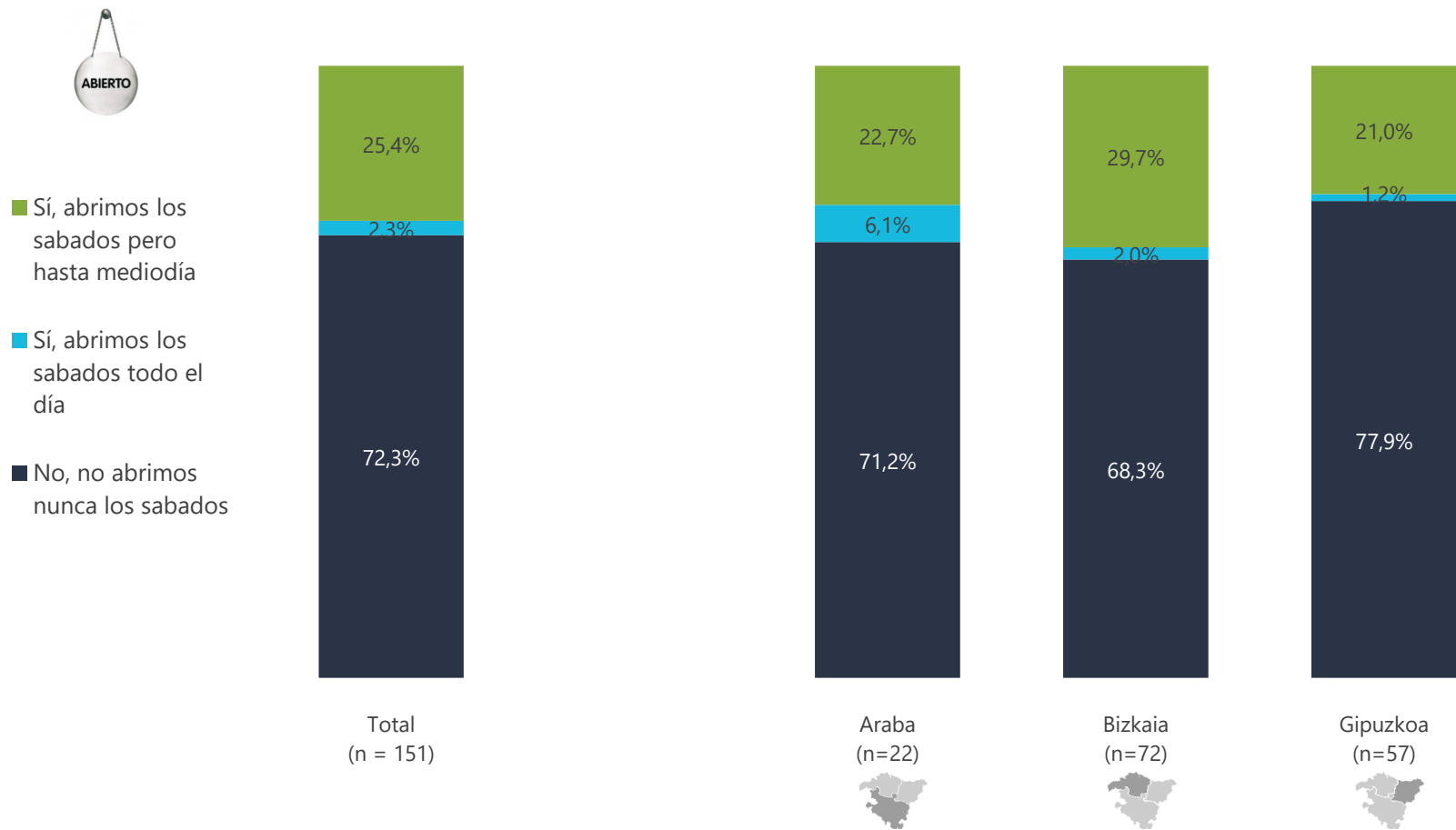
## P.2.: Actualmente, su comercio, negocio ¿Abre los sábados?

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



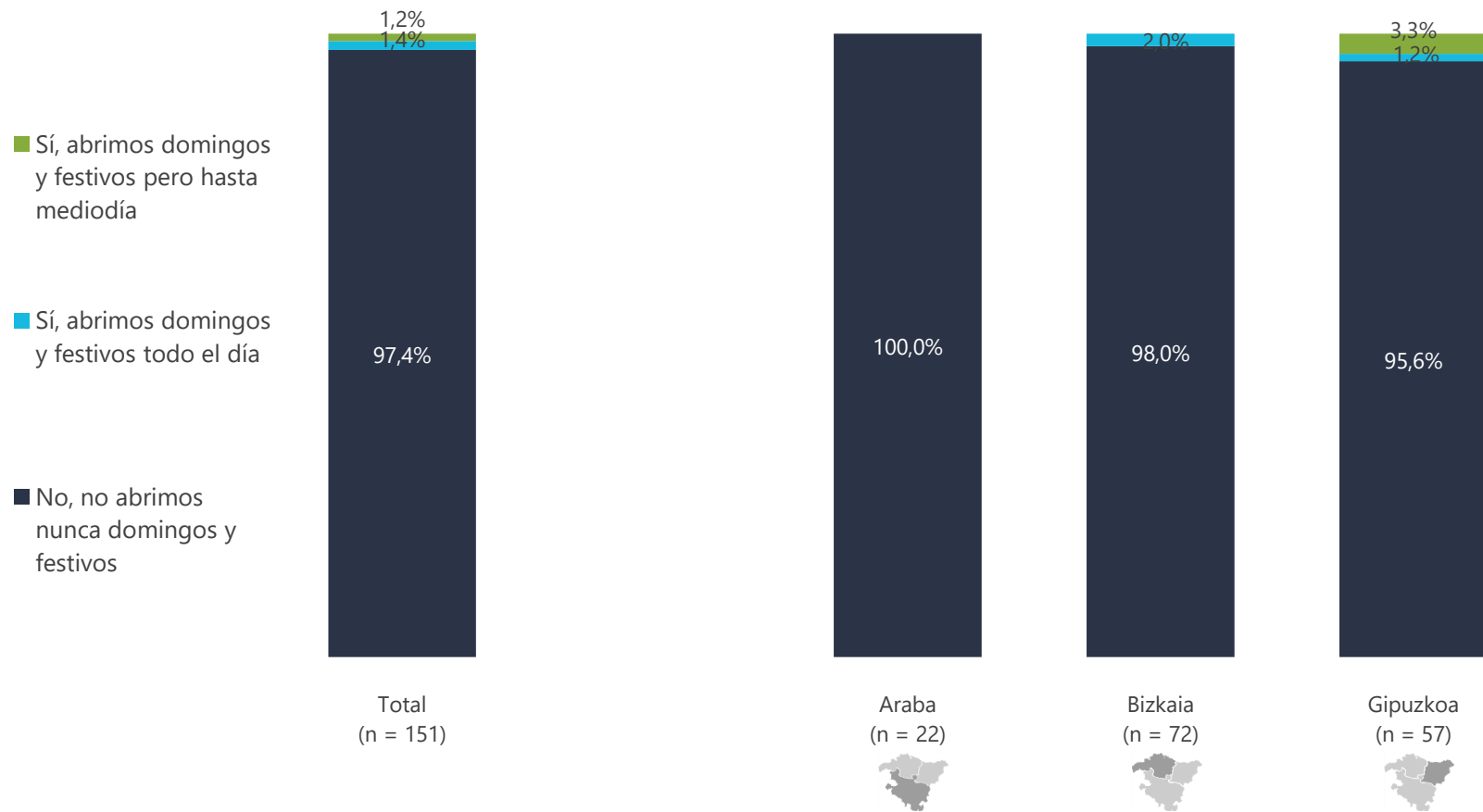
P.2.: Actualmente, su comercio, negocio ¿Abre los sábados?, 2020

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



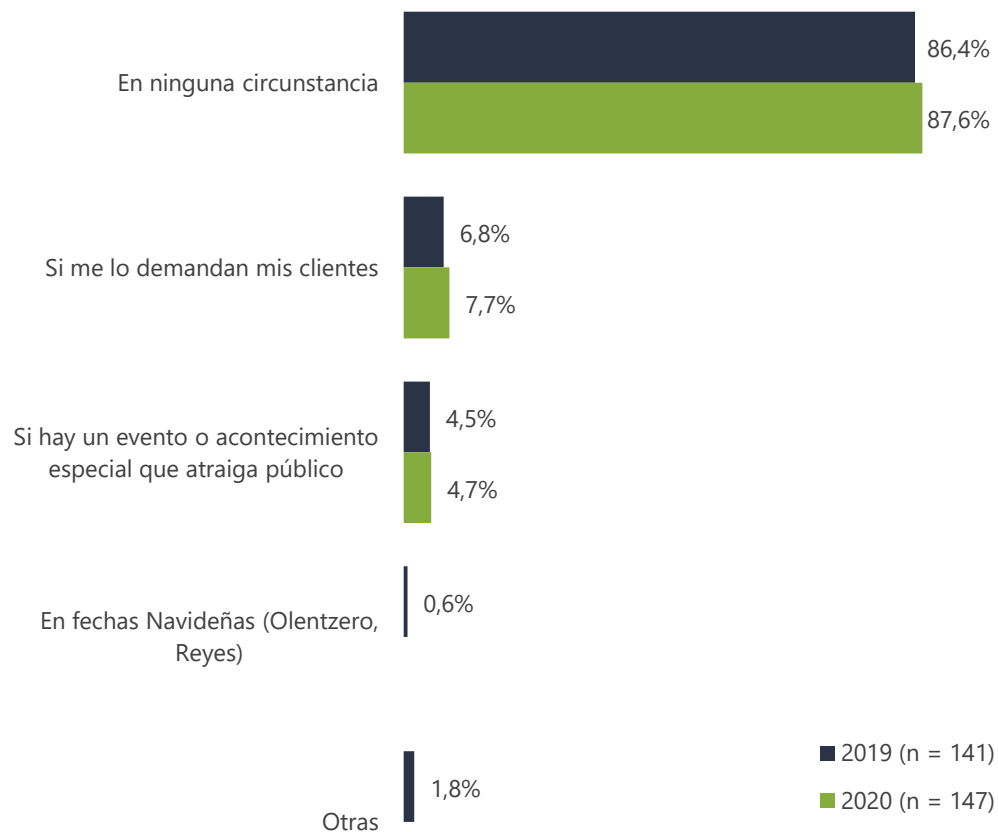
## P.2.A.: ¿Su establecimiento abre los domingos y festivos?, 2020

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



**P.2.B.: ¿En qué circunstancias estaría dispuesto a abrir el establecimiento en domingo o festivo?, 2020**

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados que no abre nunca en domingos y festivos

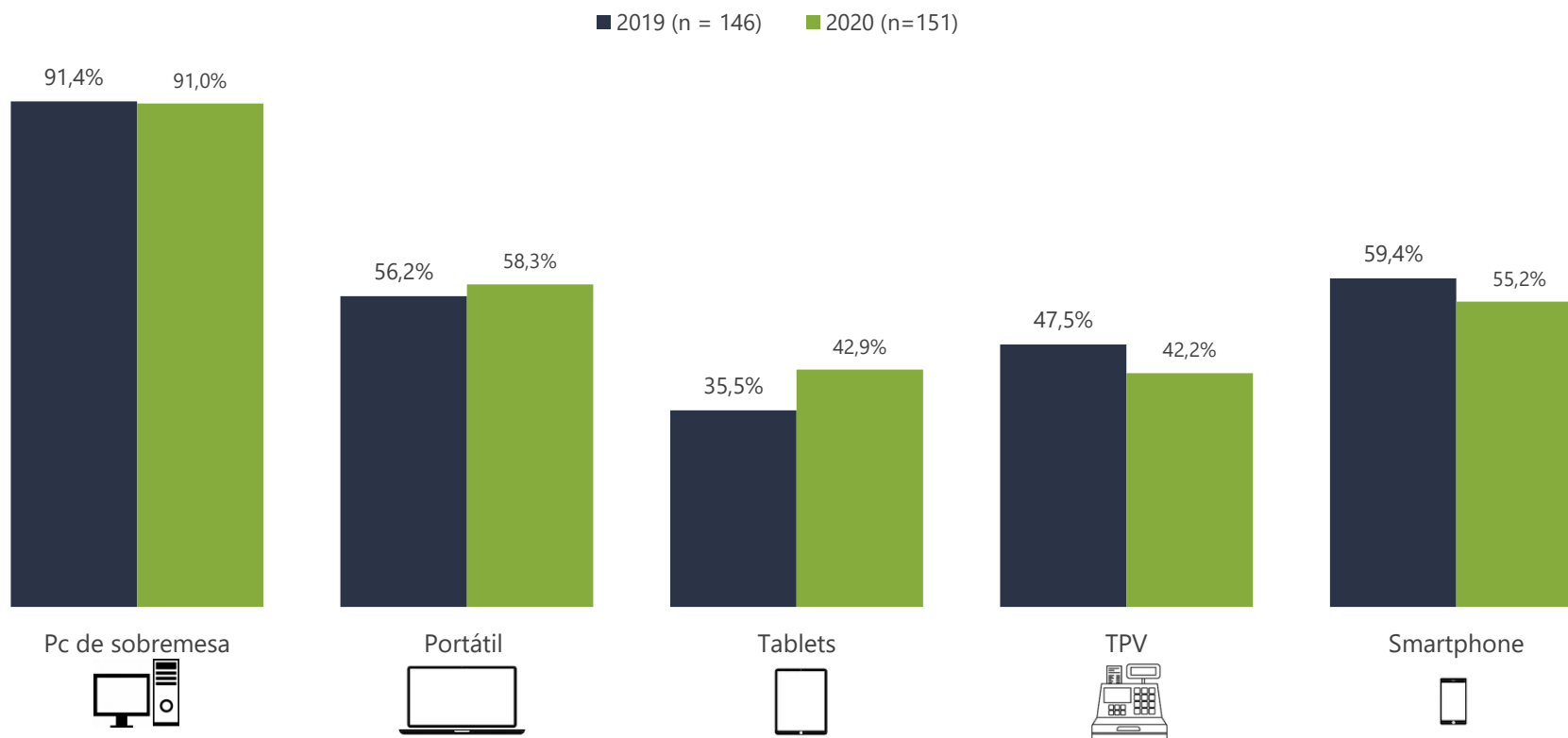


## 2.5. Grado de tecnologización del comercio mayorista vasco

## Presencia de TIC's en el comercio mayorista vasco

D.6A: De las siguientes tecnologías de la información y de la comunicación ¿Cuáles utilizan en su comercio?\*, 2020









Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



\* Se sugirieron las opciones de respuesta. Respuesta múltiple.

## D.6A: De las siguientes tecnologías de la información y de la comunicación ¿Cuáles utilizan en su comercio? \*, 2020

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

		Territorio histórico		
				
		Araba (n = 22)	Bizkaia (n = 72)	Gipuzkoa (n = 57)
PC de sobremesa		94,4%	91,0%	89,7%
Portátil		52,4%	57,5%	61,7%
Tablet		42,7%	50,5%	33,4%
TPV		45,6%	47,3%	34,5%
Smartphone		50,4%	49,1%	64,8%

\* Se sugirieron las opciones de respuesta. Respuesta múltiple.



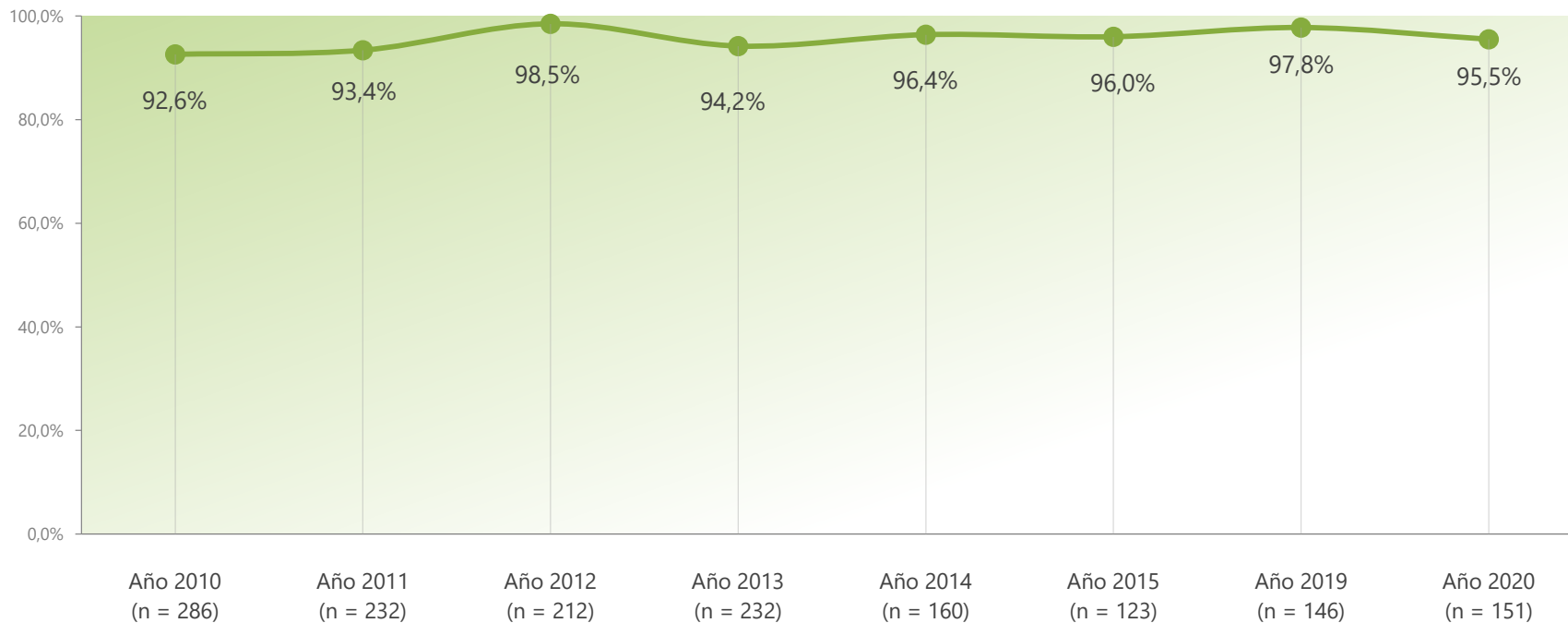
# Conexión a internet y red wifi

## D.7: ¿Tiene conexión a internet?\*

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

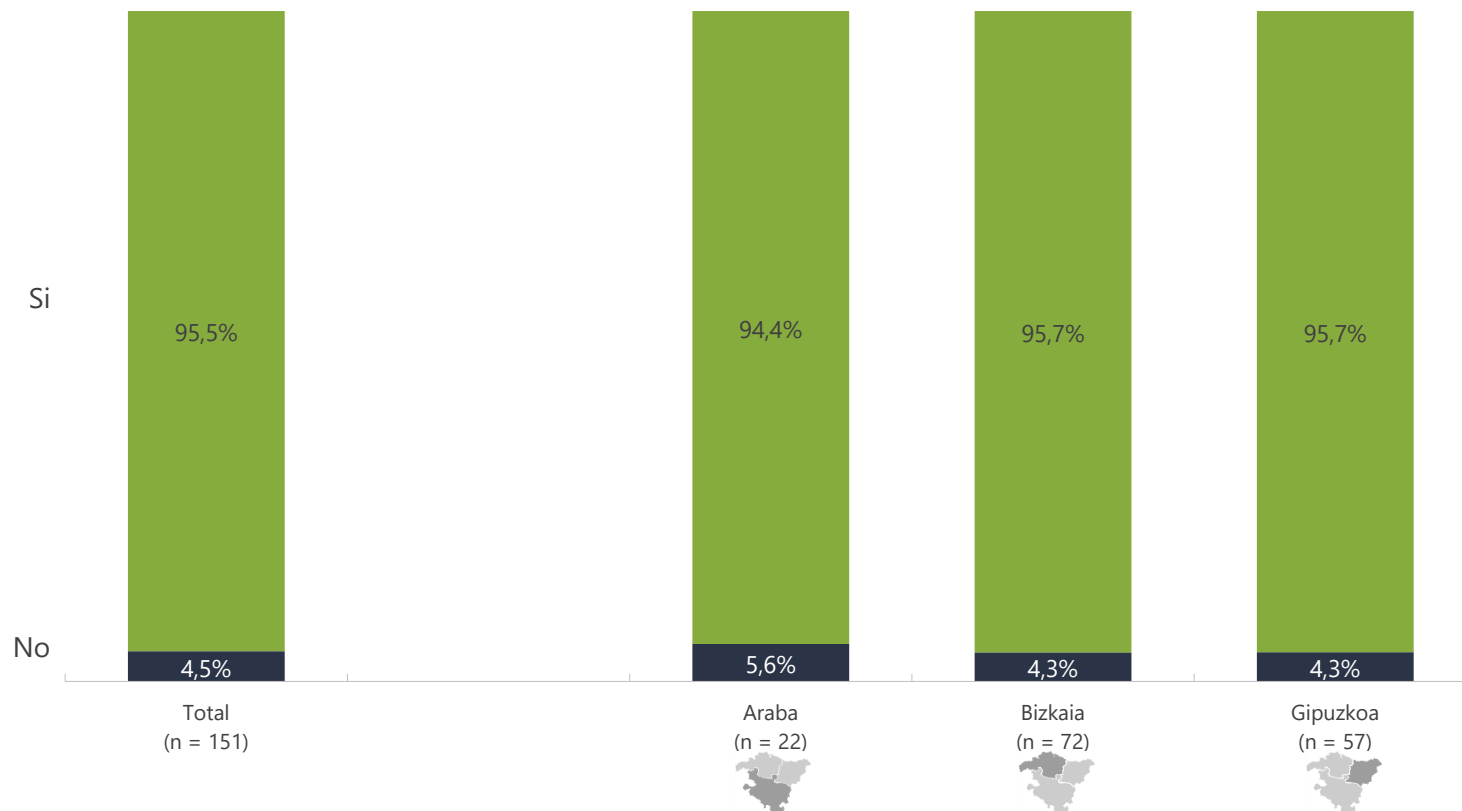


**Evolución de la tasa de comercio mayorista con conexión a internet**



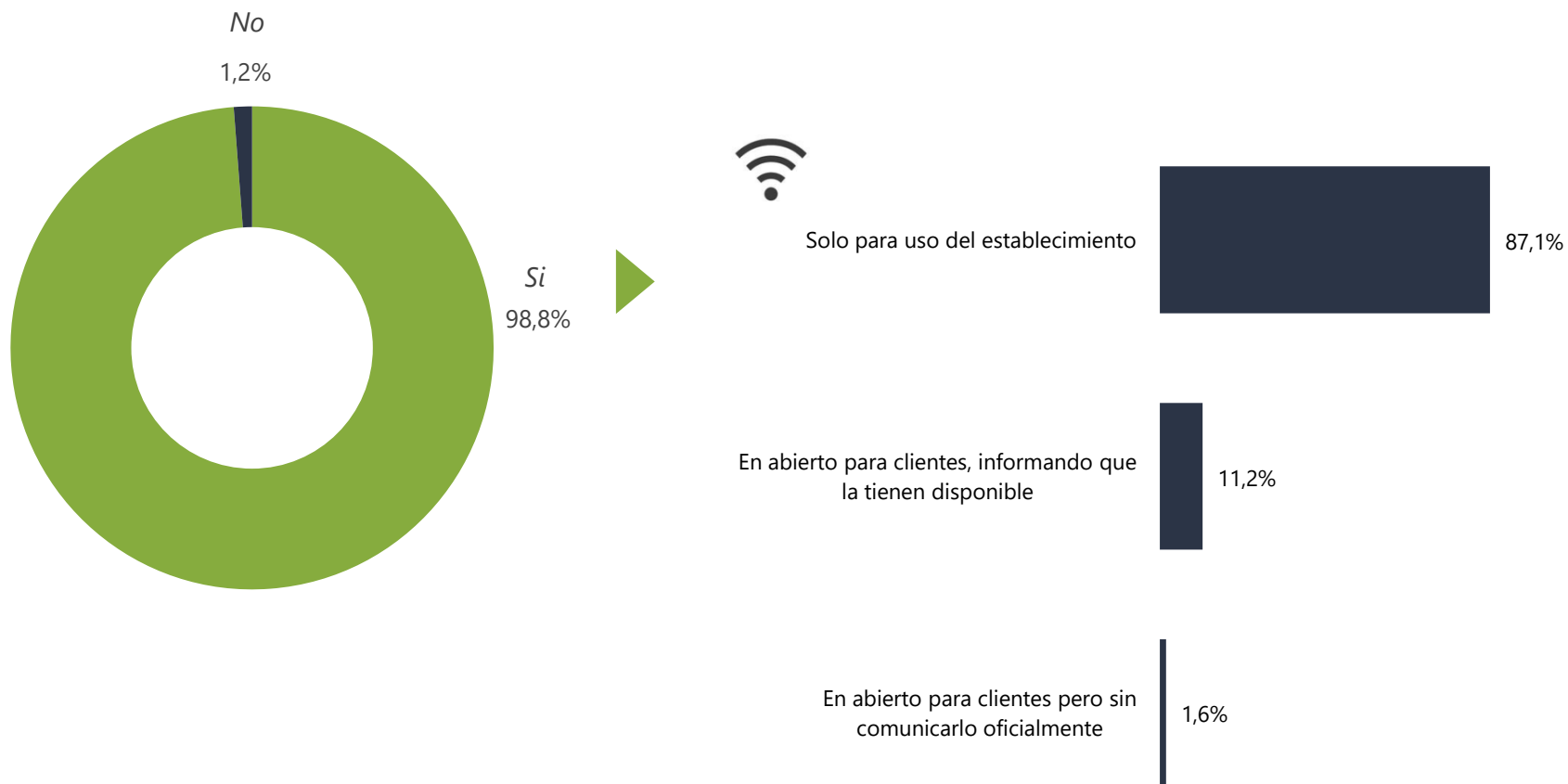
### D.7: ¿Tiene conexión a internet?, 2020

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



### D.7B.: ¿Tiene red wi-fi?, 2020

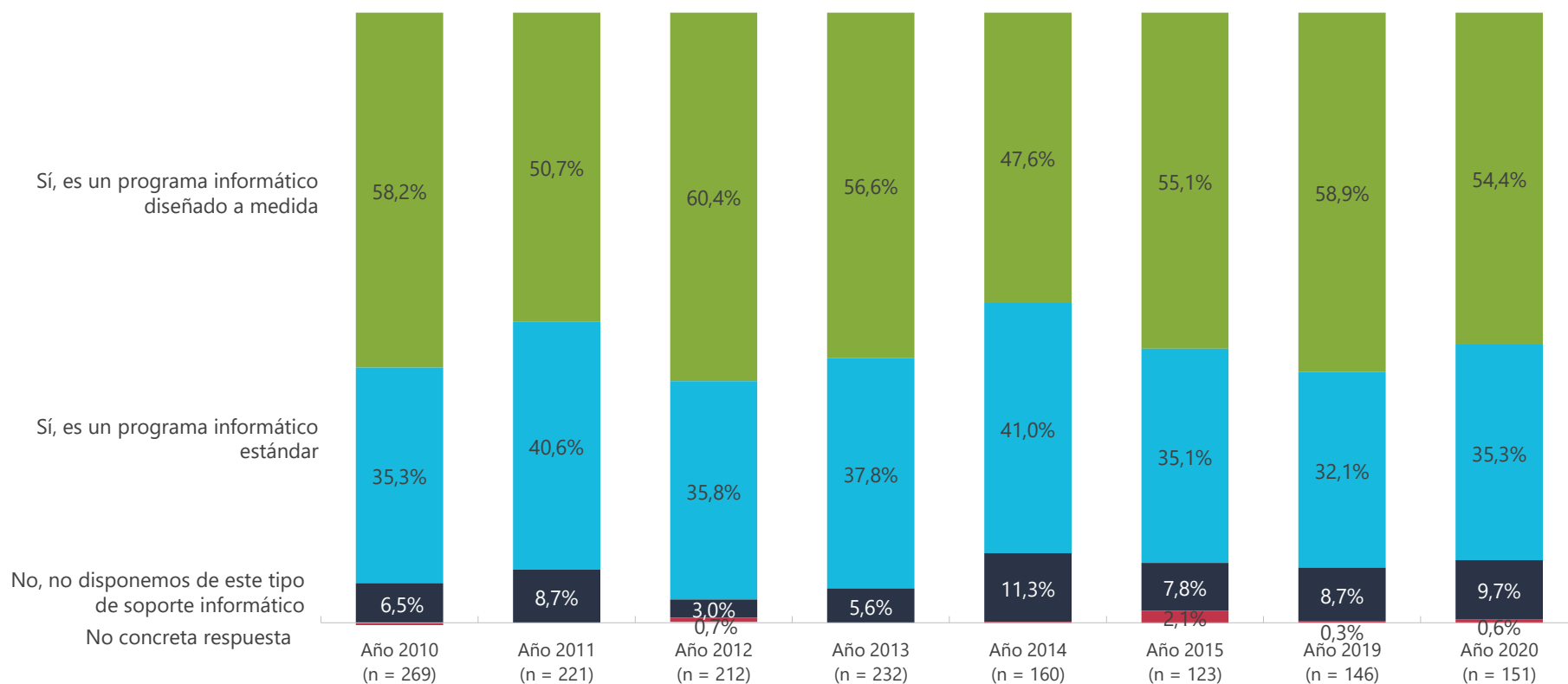
Base: Total de comercios mayoristas entrevistados que tiene conexión a internet (n=145)



## Disponibilidad de programas de gestión

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




Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



\* Se sugirieron las opciones de respuesta. Respuesta única.

## D.8: ¿Disponen de algún programa informática para la gestión parcial o total de su comercio/negocio?\*, 2020

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

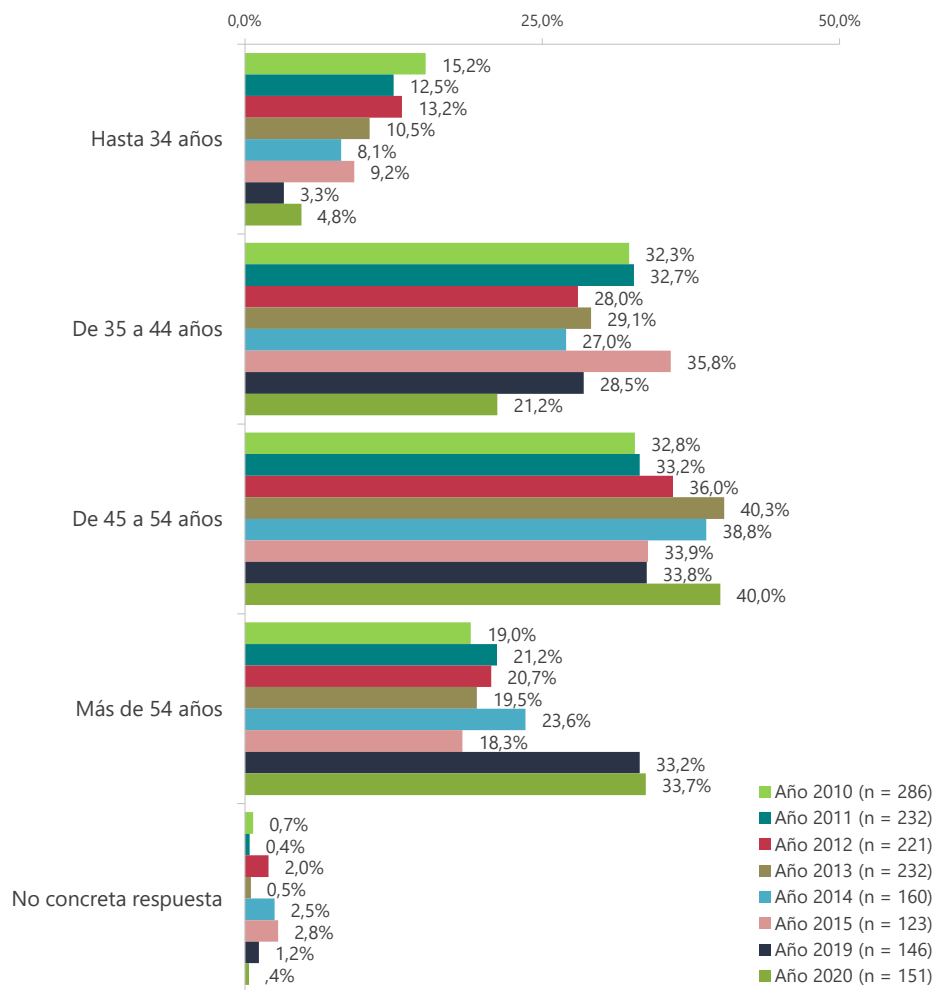
	Territorio histórico		
	 Araba (n = 22)	 Bizkaia (n = 72)	 Gipuzkoa (n = 57)
Sí, es un programa informático diseñado a medida	50,9%	59,6%	49,2%
Sí, es un programa informático estándar	26,9%	33,0%	41,6%
No, no disponemos de este tipo de soporte informático	22,3%	7,4%	7,6%
No concreta respuesta	--	--	1,6%

\* Se sugirieron las opciones de respuesta. Respuesta única.

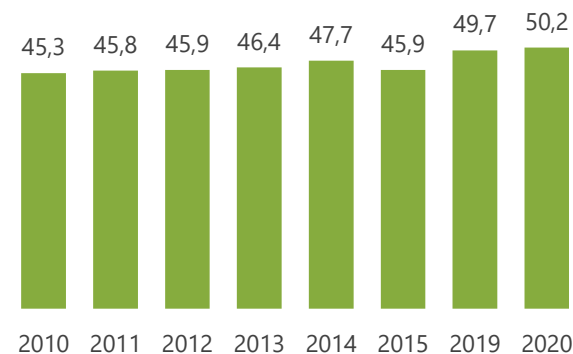
## 2.6. Perfil del responsable del comercio

## D.1: Edad de las personas que gestionan el comercio mayorista vasco

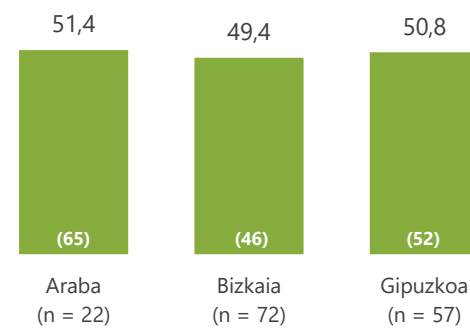
Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



## Evolución de la edad media de la persona responsable en el comercio mayorista vasco



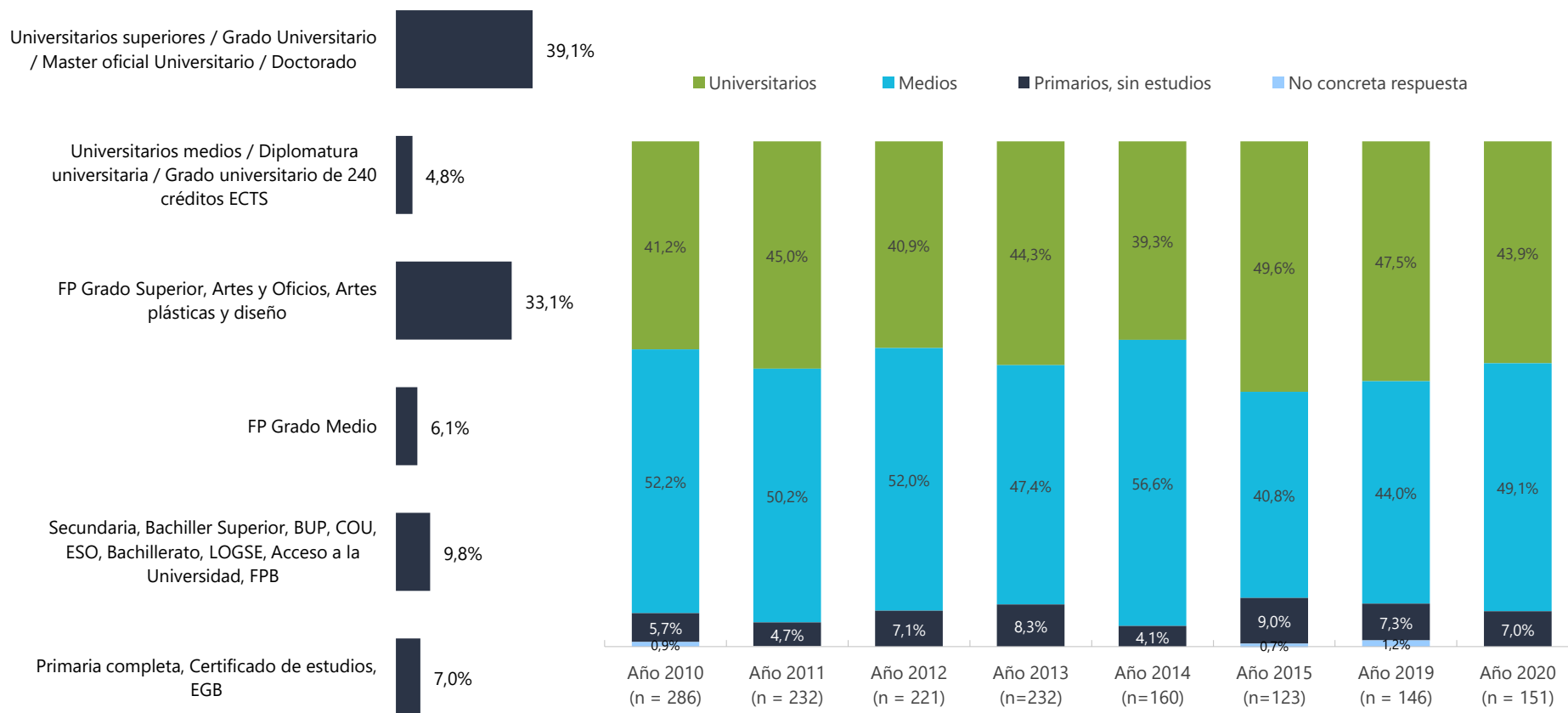
## Edad media por Territorio histórico\*



\* Entre paréntesis se muestra la moda o valor más frecuente en años.

## D.2: Nivel de estudios ¿Cuáles fueron los últimos estudios completos que usted cursó?\*

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados






\* Se sugirieron las opciones de respuesta. Respuesta única.



## D.2: Nivel de estudios ¿Cuáles fueron los últimos estudios completos que usted cursó?\*, 2020

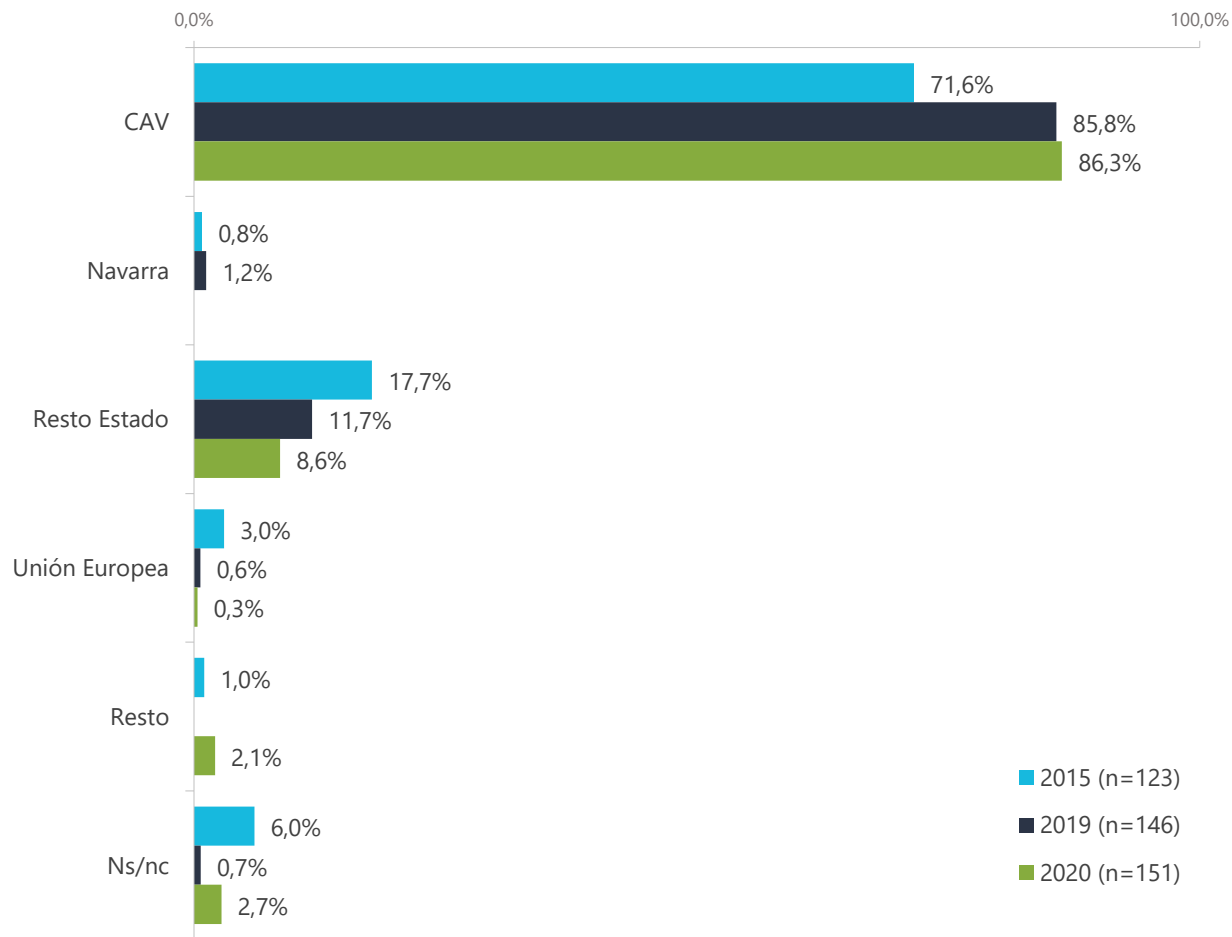
Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

	Territorio histórico		
	 Araba (n = 22)	 Bizkaia (n = 72)	 Gipuzkoa (n = 57)
Universitarios	40,4%	54,4%	31,9%
Medios	54,0%	41,7%	56,6%
Primarios, sin estudios	5,6%	4,0%	11,4%

\* Se sugirieron las opciones de respuesta. Respuesta única.

### D.15: Lugar de nacimiento del dueño del negocio




Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



\* Se sugirieron las opciones de respuesta. Respuesta única.

### D.15: Lugar de nacimiento del dueño del negocio\*, 2020

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

	Territorio histórico		
	 Araba (n = 22)	 Bizkaia (n = 72)	 Gipuzkoa (n = 57)
CAV	81,2%	83,2%	92,2%
Resto del Estado	18,8%	9,2%	3,6%
Resto de la Unión Europea	--	0,7%	--
Resto	--	3,7%	0,9%
No concreta respuesta	--	3,2%	3,3%

\* Se sugirieron las opciones de respuesta. Respuesta única.

## Estilos de actividad comercial

Los Barómetros del comercio vasco han tratado de profundizar en la actitud comercial de los gestores del sector, conociendo los “estilos” de la praxis comercial a través de un ratio que permitiera segmentar a los comercios vascos. Este indicador pretende conocer que tasa de gestores apuesta por una practica comercial más en línea con la volatilidad del mundo que nos rodea y los cambios que se suceden a gran velocidad o bien una práctica comercial más estática y tradicional.

El ratio de estilos de actividad comercial se calcula a partir de los ítems de las preguntas P.42, P.43 y P.12A del cuestionario. Así, partimos de dos grandes estilos de actividad comercial: “Estilo de comercios 1.0”, más tradicional y estático y, “Estilo de comercios 2.0” más volcado a los cambios que se producen en el sector y en los hábitos del cliente final.

### Estilo de comercios 1.0

- Mantener una clientela fiel (P.42)
- Conocer bien el producto (P.42)
- Tener una historia, prestigio por años en la actividad comercial (P.43)
- Tener una atención diferenciada (P.43)

### Estilo de comercios 2.0

- Asumir riesgos, no tener miedo a fracasar (P.42)
- Escuchar más a mis clientes (P.42)
- Estar en red, conectados con otros comercios, incluso en redes o comunidades virtuales (P.43)
- Disponer de venta Online (P.12A)

El cálculo de este ratio de estilos comerciales se ha implementado como se hacía en Barómetros anteriores con la idea de que sean en la medida de lo posible comparativos:

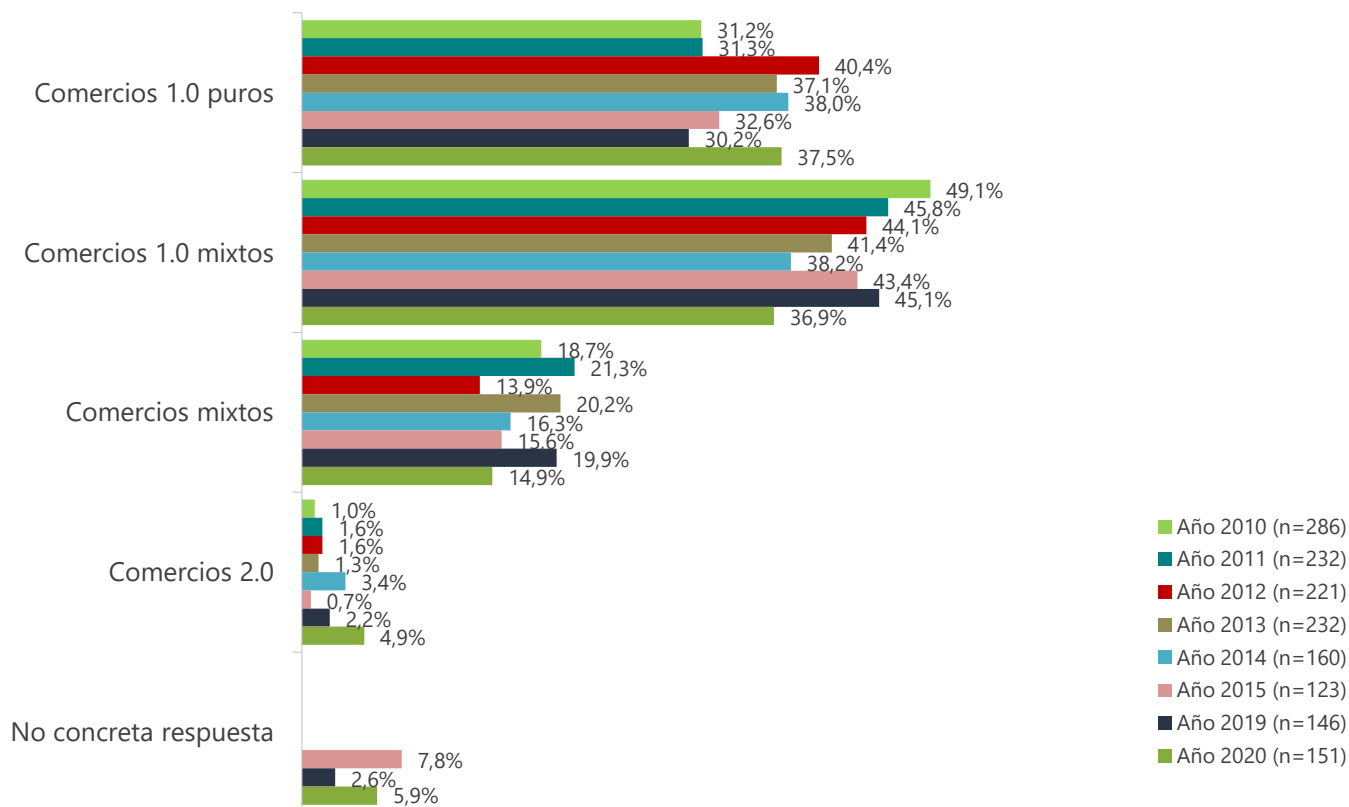
- Se ha proporcionado una puntuación de 1, por pregunta, si ha elegido los dos ítems de comercios 1.0
- Se ha computado con una puntuación de 2, por pregunta, si ha elegido un ítem de comercios 1.0 y otro ítem de comercios 2.0
- Se ha computado una puntuación de 3, por pregunta, si ha elegido los ítems 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 mayoristas vascos, nos permite establecer la siguiente segmentación:

- Comercios 1.0 puntos. En P.42, P.43 y P.12A 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.42, P.43 y P.12A 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*).




## P.42/P.43.: Evolución de los estilos de actividad comercial

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



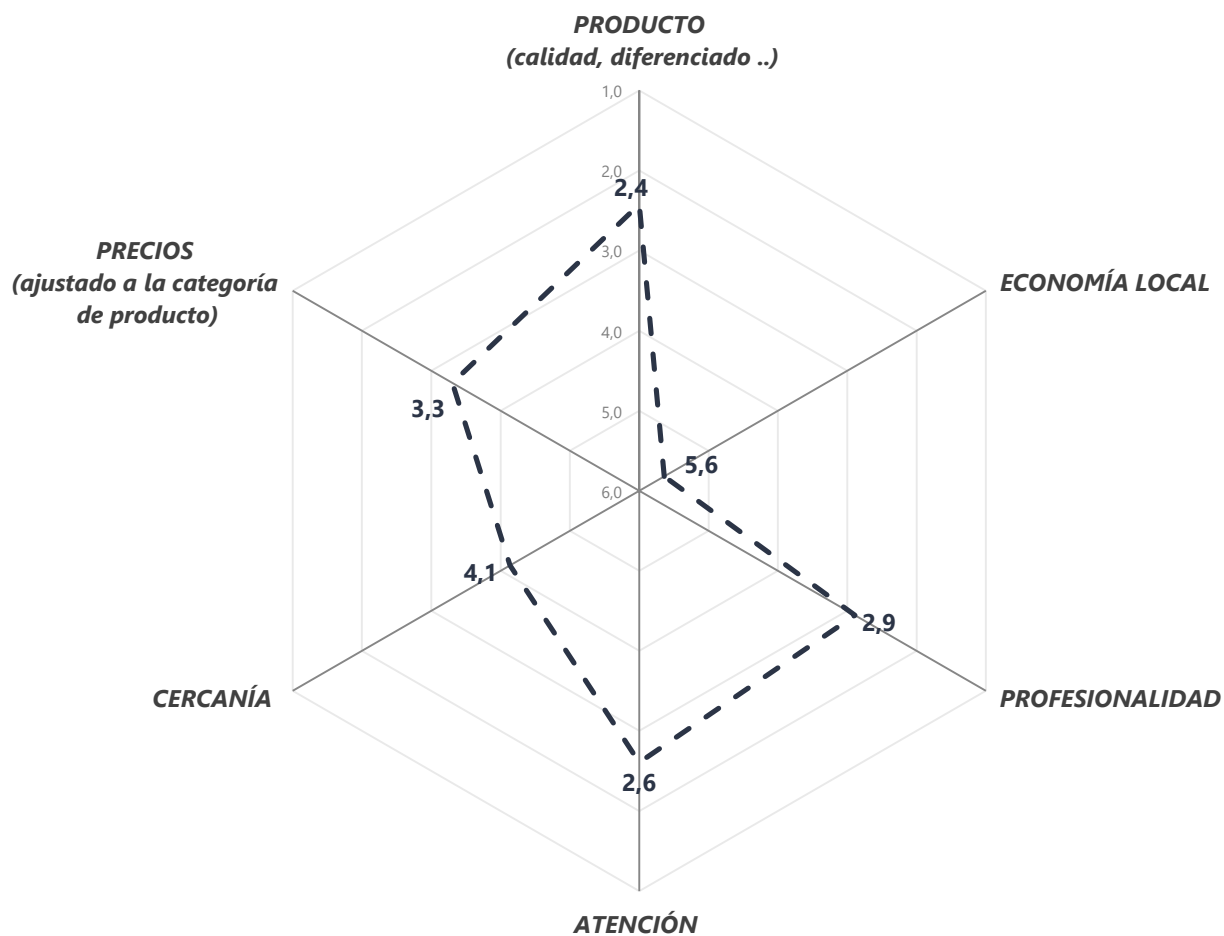
## P.42/P.43.: Estilos de actividad comercial, 2020

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

	Territorio histórico		
	 Araba (n = 22)	 Bizkaia (n = 72)	 Gipuzkoa (n = 57)
Comercios 1.0 puros	41,9%	32,8%	41,6%
Comercios 1.0 mixtos	29,9%	38,7%	37,4%
Mixtos	23,4%	15,2%	11,1%
Comercios 2.0	--	7,7%	3,2%
No concreta respuesta	4,8%	5,5%	6,8%

P.44.: Teniendo en cuenta sus clientes, de los siguientes aspectos que le cito a continuación, ¿cuál cree que valoran más?, ¿y en segundo lugar?, ¿y en tercer....?\*

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados









\* Media sobre orden atribuido de 1 a 6, en la que 1 corresponde a 1ª posición o más importante y 6, a 6ª posición o menos importante



P.44.: Teniendo en cuenta sus clientes, de los siguientes aspectos que le cito a continuación, ¿cuál cree que valoran más?, ¿y en segundo lugar?, ¿y en tercer....?\*

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

	Territorio histórico		
	 Araba (n = 22)	 Bizkaia (n = 72)	 Gipuzkoa (n = 57)
El producto (de calidad, diferenciado, variado, etc.)	2,42	2,47	2,35
La atención	2,55	2,55	2,70
La profesionalidad (asesoramiento, conocimiento..)	3,15	2,97	2,68
El precio ajustado (a la categoría de producto que vende)	3,43	3,22	3,36
La cercanía / proximidad	3,88	4,14	4,24
Ser comercio local / economía local	5,57	5,64	5,67

 Primer aspecto  
 Segundo aspecto  
 Tercer aspecto

\* Media sobre orden atribuido de 1 a 6, en la que 1 corresponde a 1ª posición o más importante y 6, a 6ª posición o menos importante

---

# 3. EL IMPACTO DE LA PANDEMIA POR LA COVID-19 EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL

---

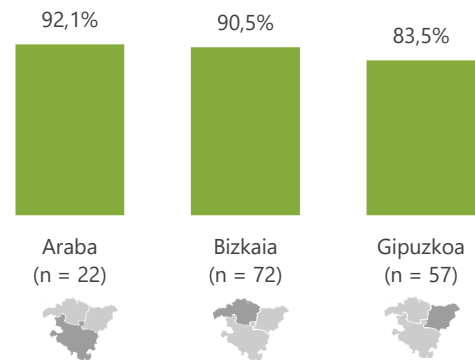
## 3.1. Inversiones realizadas en los establecimientos

**P.23B: ¿A consecuencia de la pandemia por la Covid 19 ha realizado algún tipo de inversión extraordinaria durante el año 2020 para preparar su establecimiento o servicio ante esta situación?**

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

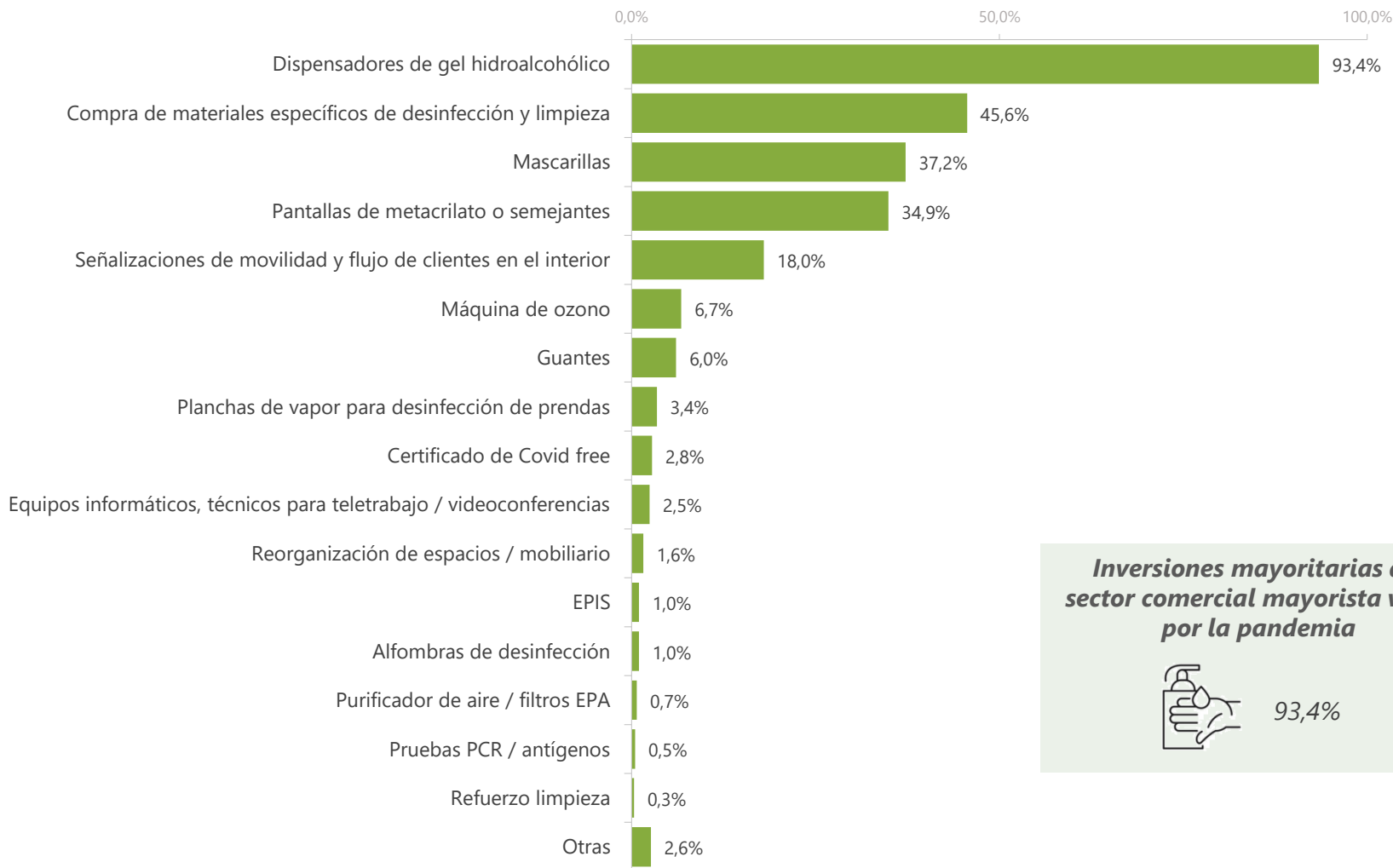


**Tasa de comercio mayorista que ha realizado inversiones extraordinarias por la pandemia según territorio histórico**



### P.23C: ¿Que tipo de inversiones ha acometido en su establecimiento?\*

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados que ha acometido inversiones extraordinarias por la pandemia (n=133)



**Inversiones mayoritarias del sector comercial mayorista vasco por la pandemia**



93,4%

\* Se leyeron las opciones de respuesta. Respuesta múltiple.

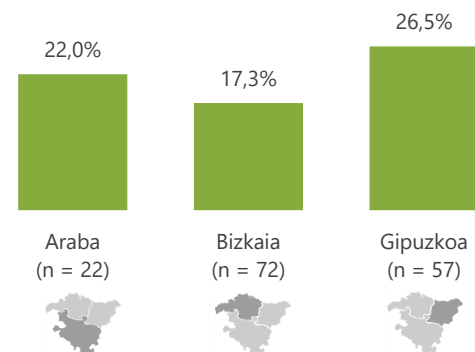
## 3.2. Nuevos servicios desarrollados para los clientes

**P.23D: ¿Y ha puesto en marcha o desarrollado nuevos servicios a clientes a consecuencia de la Covid-19?\***

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

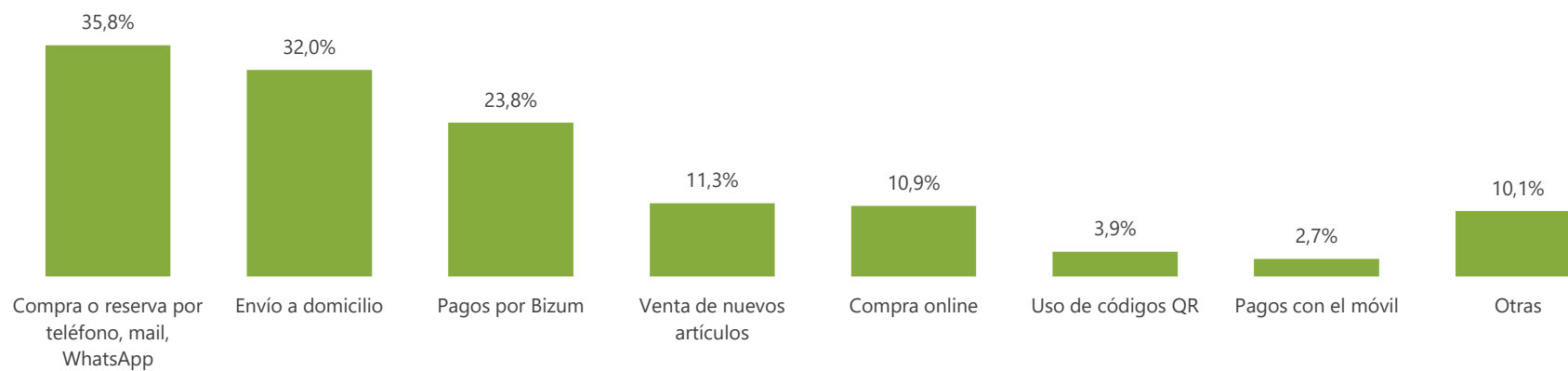


**Tasa de comercio mayorista que ha desarrollado nuevos servicios por la pandemia según territorio histórico**



**P.23E: ¿Qué tipo de servicios adicionales a los clientes ha puesto en marcha o desarrollado?**

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados que ha desarrollado nuevos servicios a clientes (n=32)



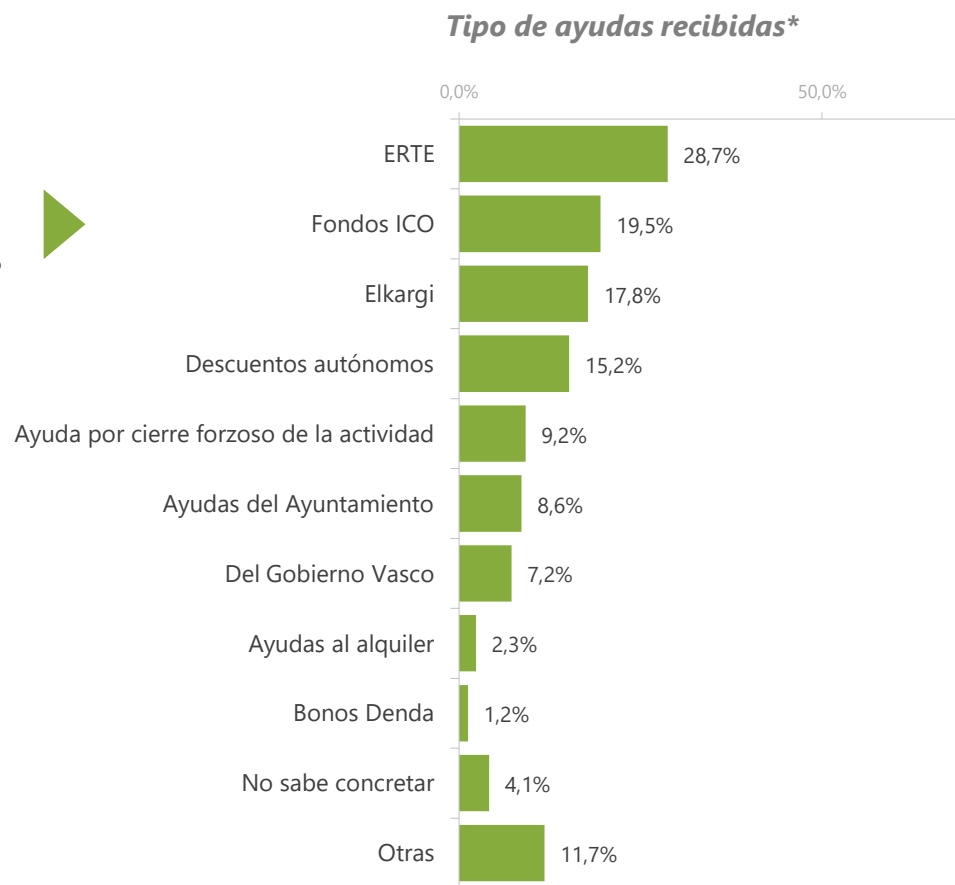
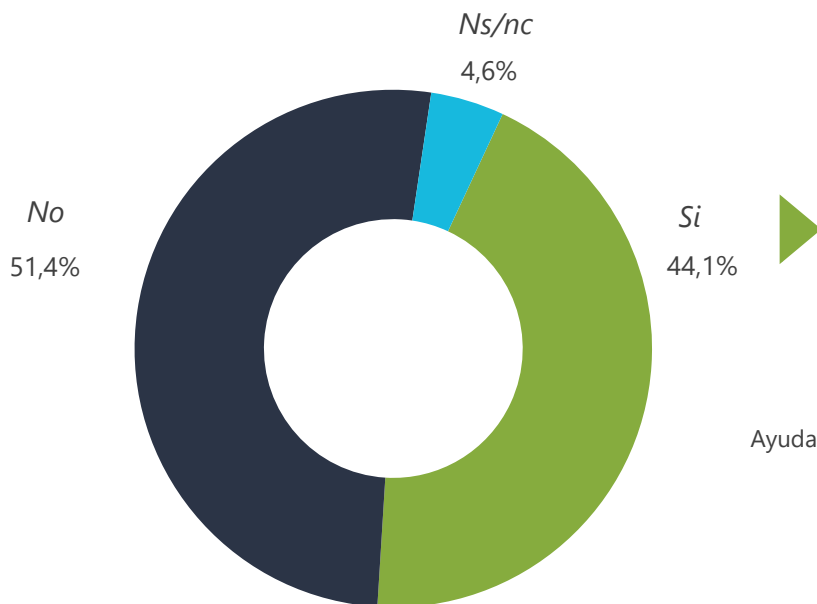
*Nota: Se muestran los datos a título orientativo debido a la base muestral muy reducida.*



## 3.3. Acceso a ayudas dirigidas al sector comercial

**P.40/41: ¿Su establecimiento se ha acogido durante el año 2020 a algún tipo de ayuda o prestación otorgada por las administraciones públicas?**

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



\* Respuesta abierta.

---

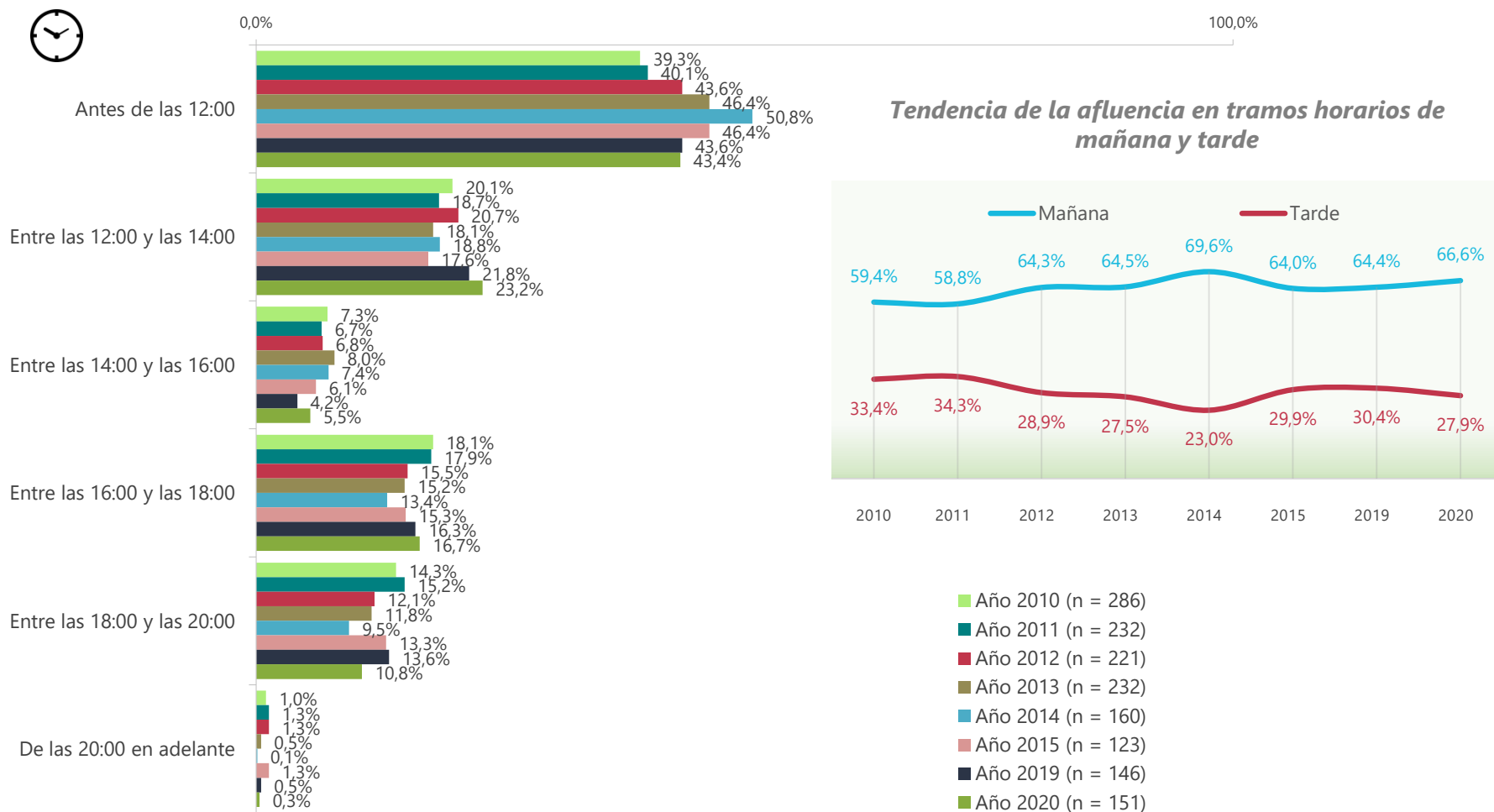
# 4. LA AFLUENCIA DE CLIENTES Y VISITANTES

---

## 4.1. La afluencia de clientes y visitantes a lo largo de un día

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

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



\* Se sugirieron las opciones de respuesta

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

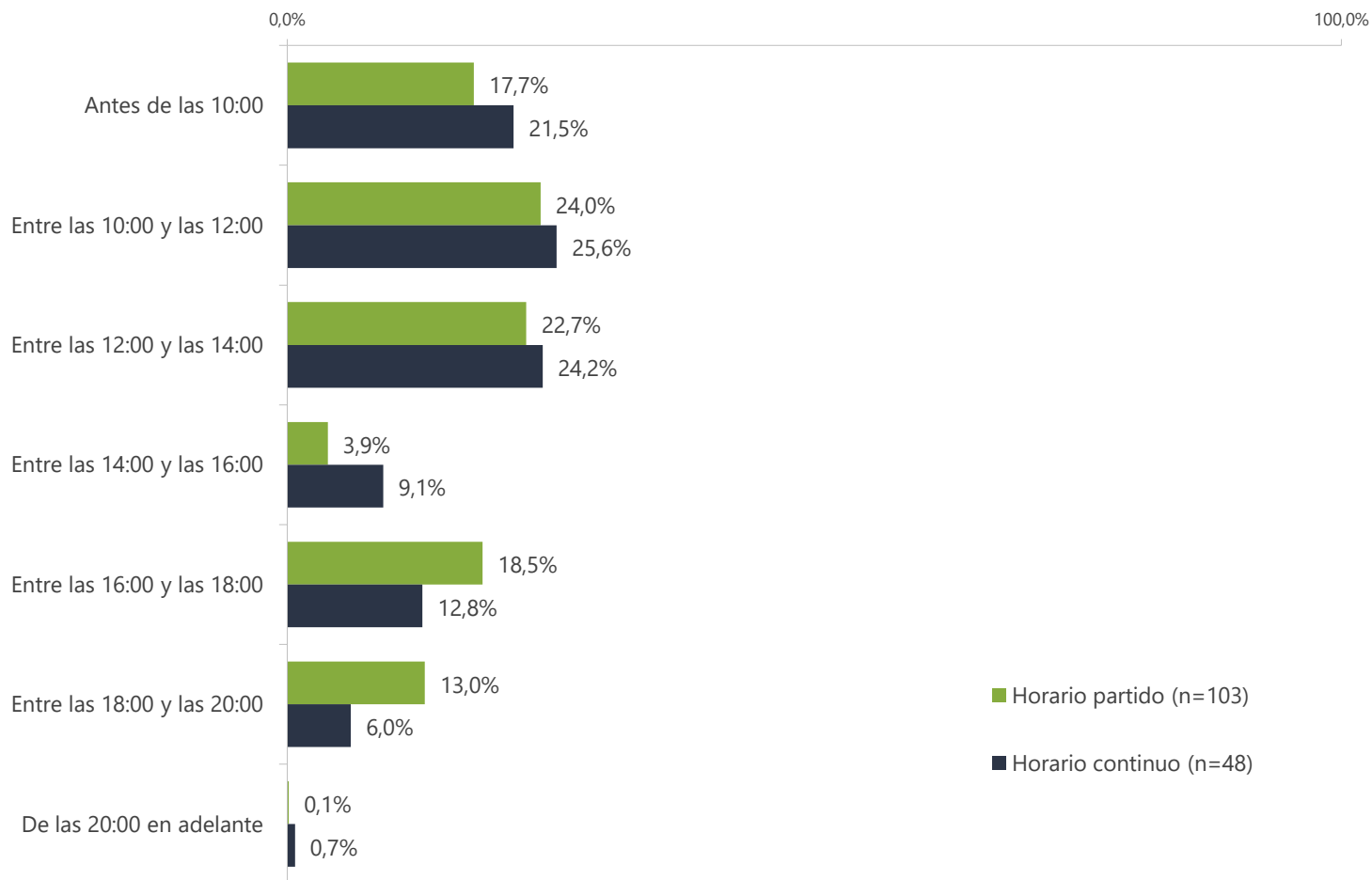
Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

	Territorio histórico		
	Araba (n = 22)	Bizkaia (n = 72)	Gipuzkoa (n = 57)
Antes de las 10:00	14,2%	19,3%	20,3%
Entre las 10:00 y las 12:00	24,7%	23,7%	25,5%
Entre las 12:00 y las 14:00	24,5%	23,2%	22,6%
Entre las 14:00 y las 16:00	3,2%	5,6%	6,3%
Entre las 16:00 y las 18:00	17,2%	17,2%	16,0%
Entre las 18:00 y las 20:00	16,2%	10,8%	8,8%
De las 20:00 en adelante	--	0,2%	0,6%
<b>Mañana</b>	<b>63,4%</b>	<b>66,2%</b>	<b>68,3%</b>
<b>Tarde</b>	<b>33,4%</b>	<b>28,2%</b>	<b>25,4%</b>

\* Se sugirieron las opciones de respuesta

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

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



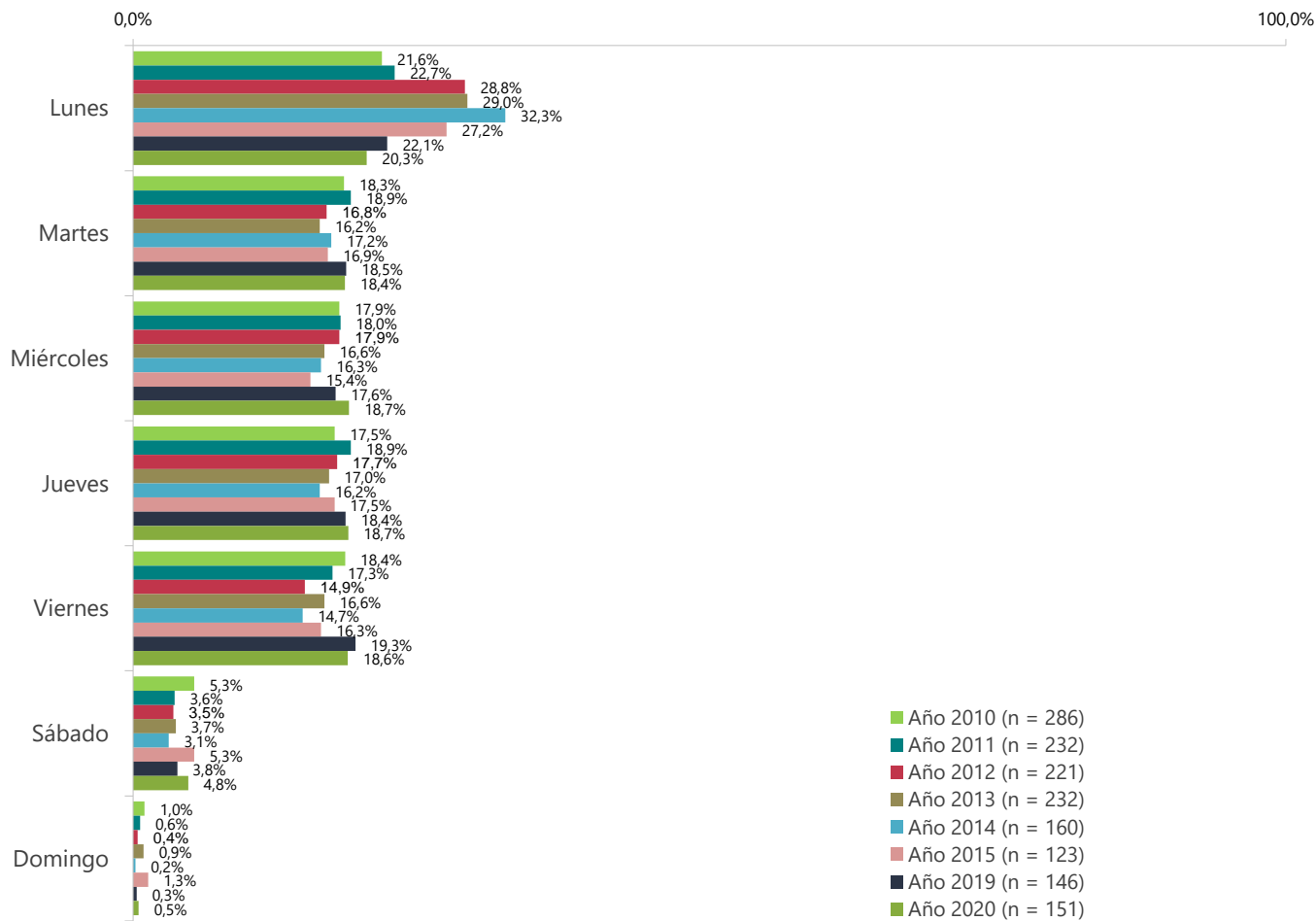
\* Se sugirieron las opciones de respuesta

## 4.2. La afluencia de clientes y visitantes a lo largo de la semana



P. 18: Y durante el año 2020, ¿cómo se ha repartido la afluencia a su comercio / negocio en función de los días de la semana?\*

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



\* Se sugirieron las opciones de respuesta

**P.18: Y durante el año 2020, ¿cómo se ha repartido la afluencia a su comercio / negocio en función de los días de la semana?\***

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

	Territorio histórico		
	Araba (n = 22)	Bizkaia (n = 72)	Gipuzkoa (n = 57)
Lunes	17,3%	20,5%	21,2%
Martes	18,0%	18,1%	18,9%
Miércoles	19,7%	18,7%	18,5%
Jueves	19,6%	18,7%	18,3%
Viernes	21,9%	18,0%	18,1%
Sábado	3,4%	5,7%	4,2%
Domingo	0,0%	0,3%	0,9%

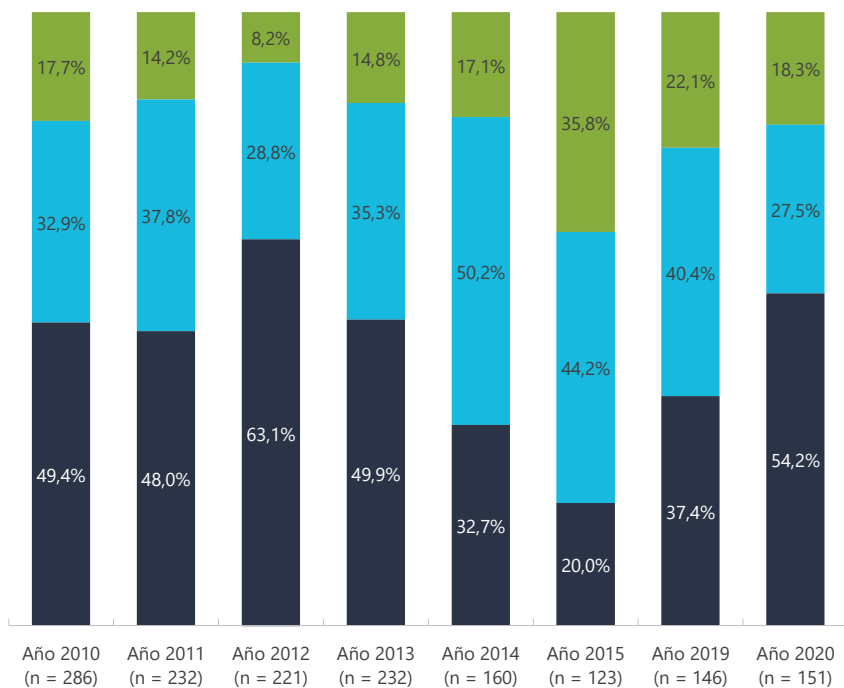
\* Se sugirieron las opciones de respuesta

## 4.3. Evolución de la afluencia de clientes y visitantes

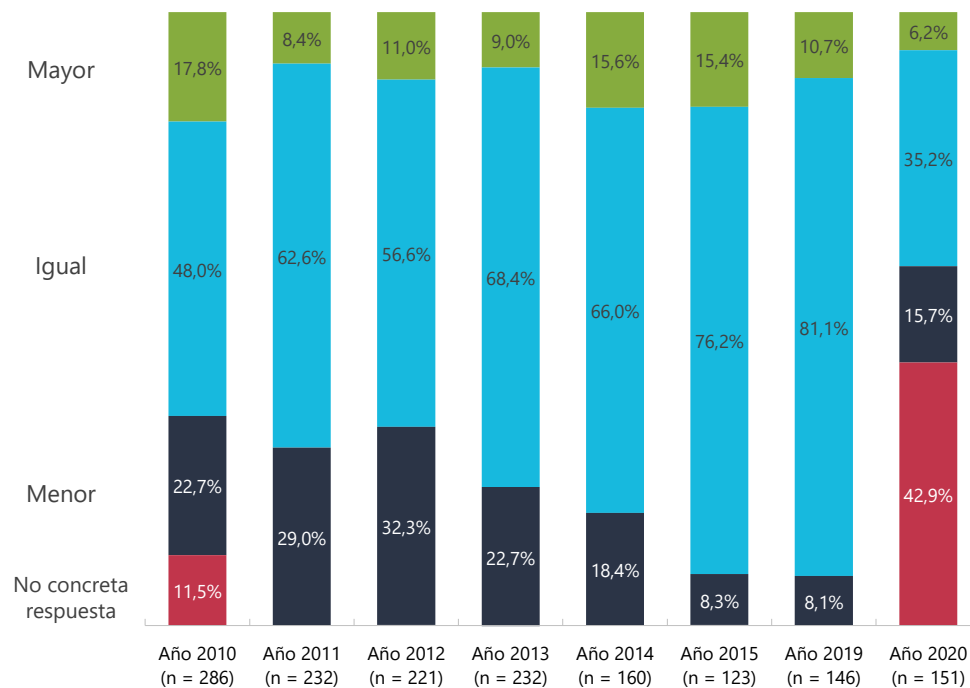
P. 14/P. 16.: ¿Diría usted que la afluencia de clientes y visitantes a su comercio durante el año 2020 ha sido mayor, igual o menor, que el año anterior?\*

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

### Cientes, personas que han realizado algún gasto



### Visitantes, personas que no han realizado gasto



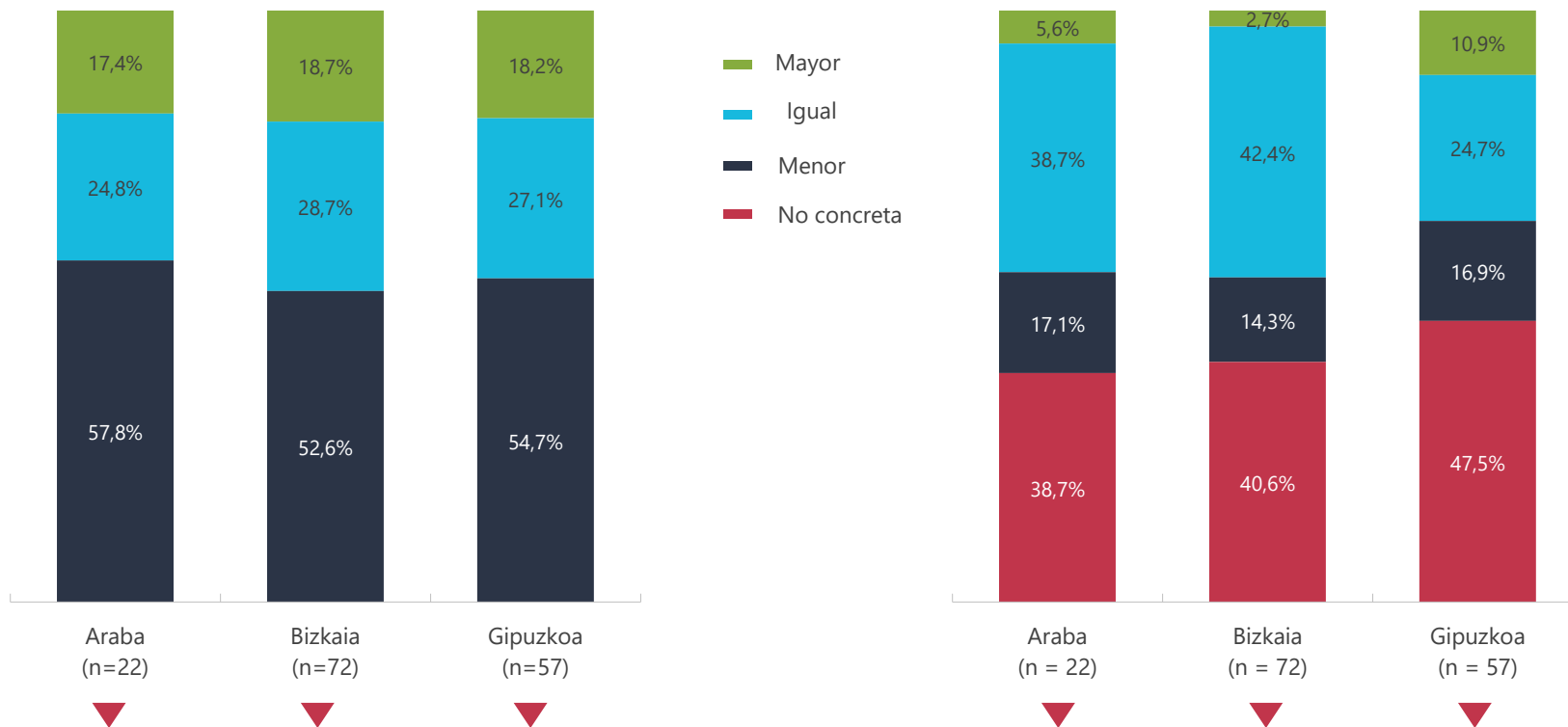
SALDO\* ▼ . Tendencia crecimiento ▲ . Tendencia de contracción ▼

P. 14/P. 16.: ¿Diría usted que la afluencia de clientes y visitantes a su comercio durante el año 2020 ha sido mayor, igual o menor, que el año anterior?\*

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

### Cientes, personas que han realizado algún gasto

### Visitantes, personas que no han realizado gasto

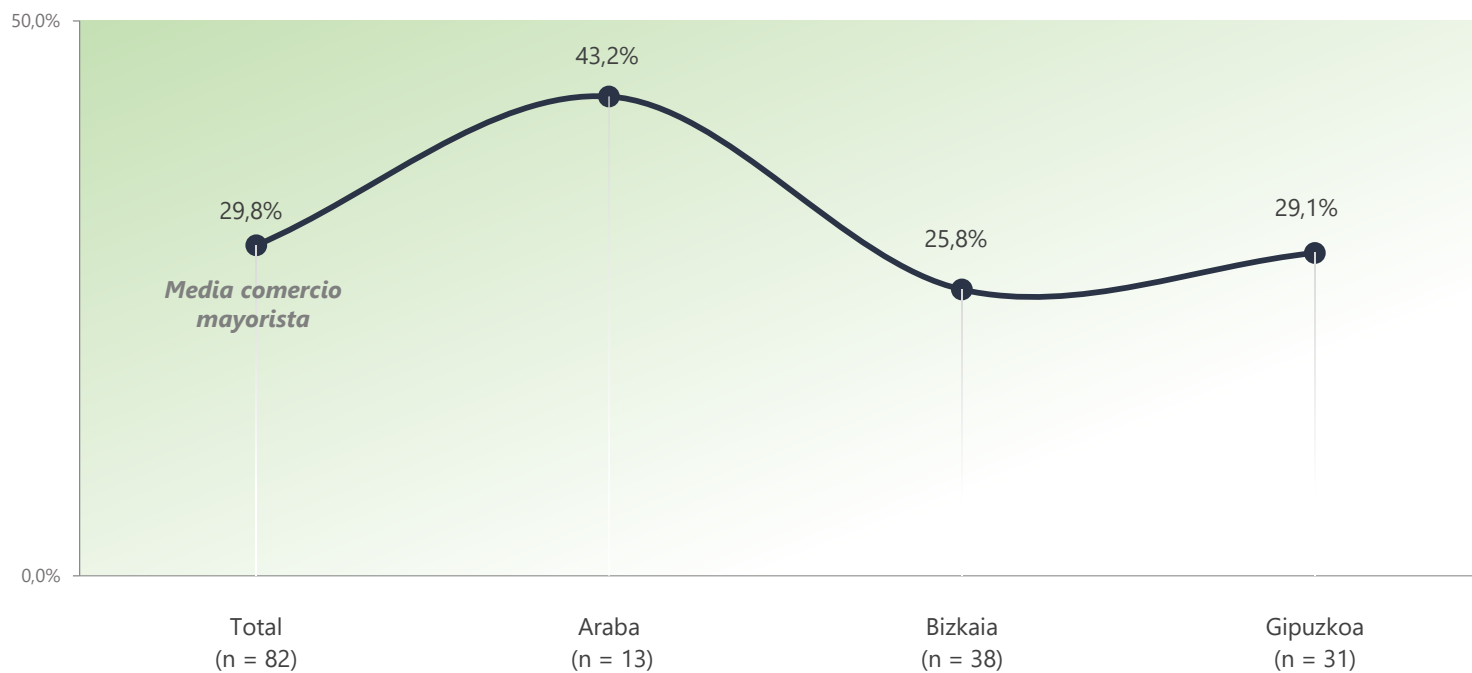


\* Saldo de variación entre el % Mayor - % Menor. Tendencia crecimiento ▲ . Tendencia de contracción ▼

P. 14B.: ¿En que porcentaje cifra el descenso de clientes/ventas en 2020 respecto a 2019?\*

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados que ha visto descender sus ventas (n=82)

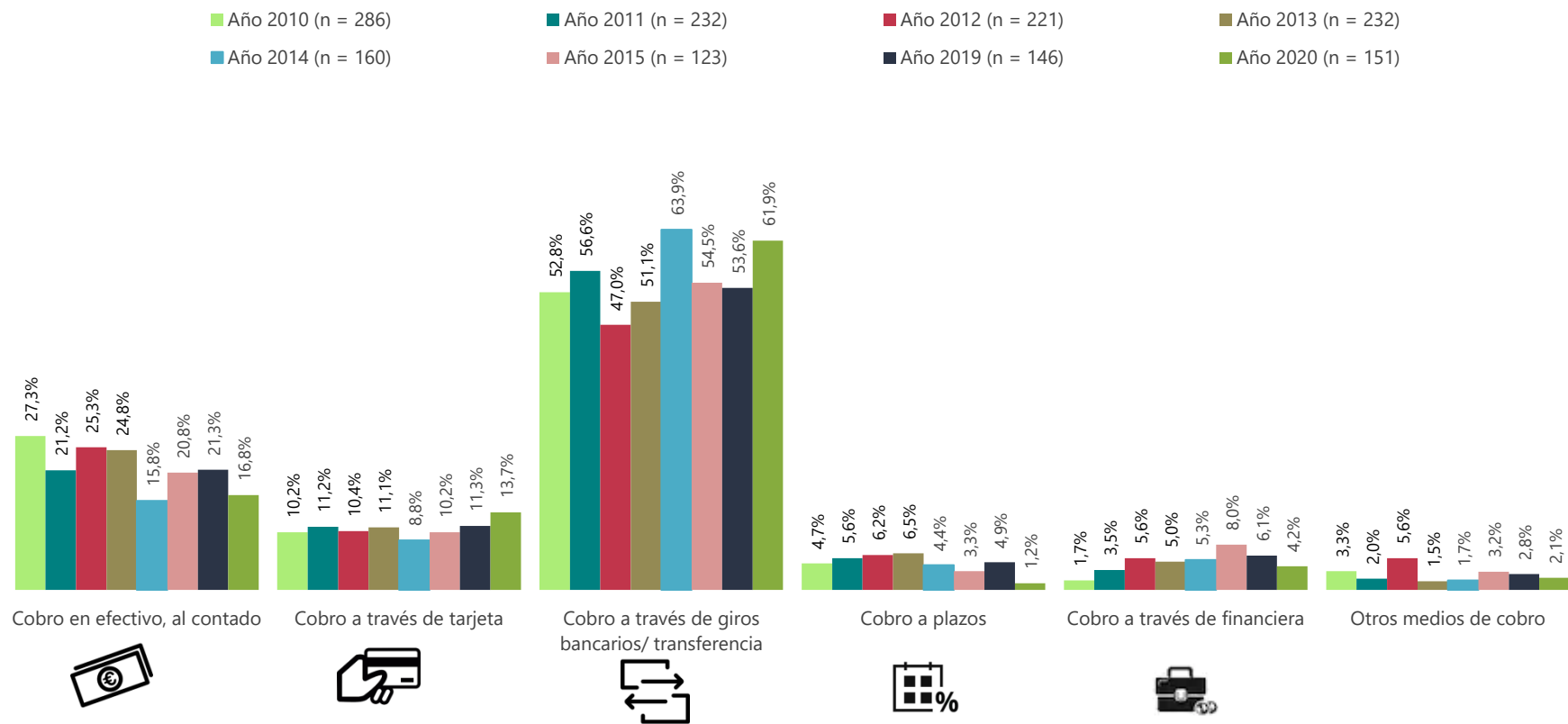
% de reducción en 2020 sobre ventas en 2019



## 4.4. Distribución de las ventas según medios de pago

## P.12: ¿Cómo se han distribuido las ventas en función de los siguientes medios de cobro?\*









Base: Total de comercios mayoristas entrevistados





P.12: ¿Cómo se han distribuido las ventas en función de los siguientes medios de cobro?\*, 2020

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

		Territorio histórico		
				
		Araba (n = 22)	Bizkaia (n = 72)	Gipuzkoa (n = 57)
Efectivo, al contado		19,6%	15,8%	17,0%
Tarjeta		23,5%	14,3%	9,1%
A través de giros/transferencias		49,0%	59,9%	69,6%
A plazos		3,2%	0,9%	0,8%
A través de financiera		3,0%	6,2%	2,2%
Otros medios de pago		1,8%	3,0%	1,2%

---

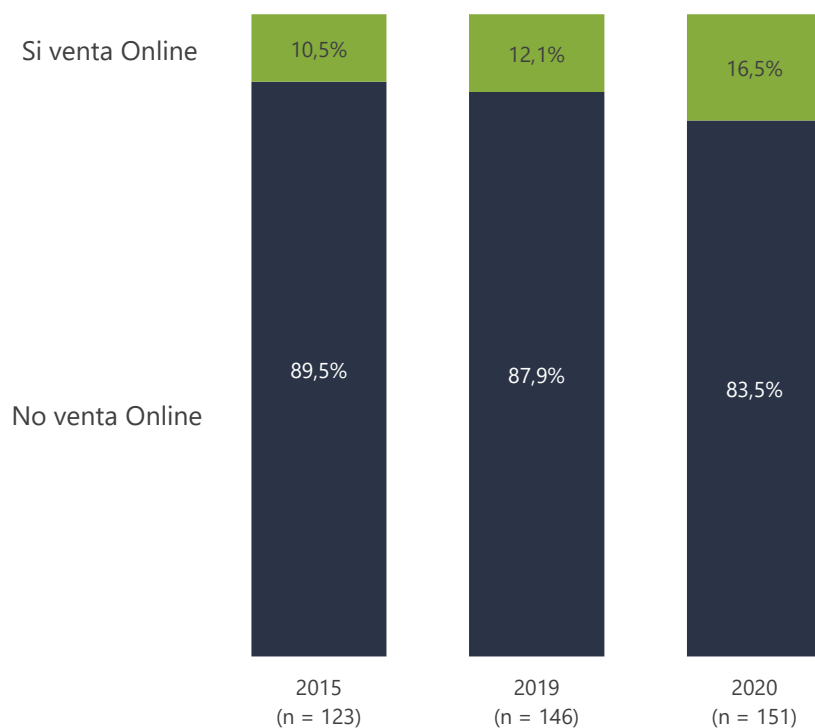
# 5. LA INCORPORACIÓN AL CANAL ON LINE DEL COMERCIO MAYORISTA VASCO

---

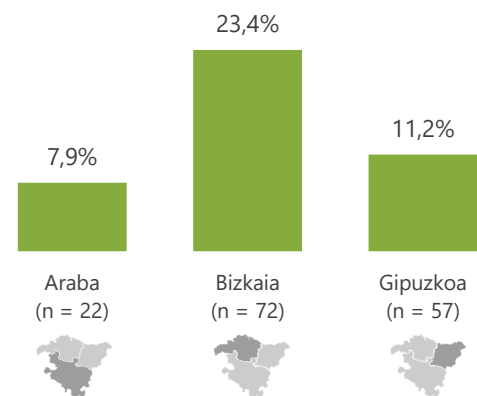
## P. 12.A: ¿Realiza este establecimiento venta Online?

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

### Evolución

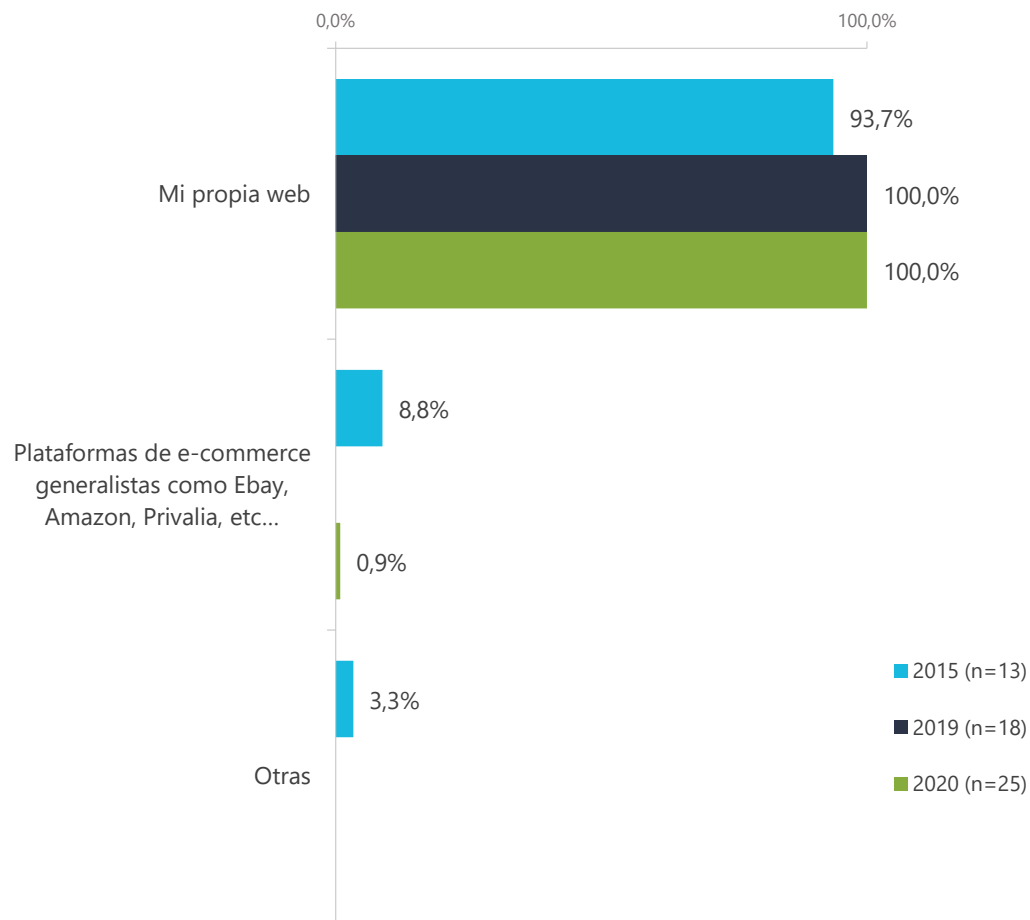


### Venta Online por Territorio Histórico



**P.12B: ¿A través de qué soporte realiza la venta Online?\***

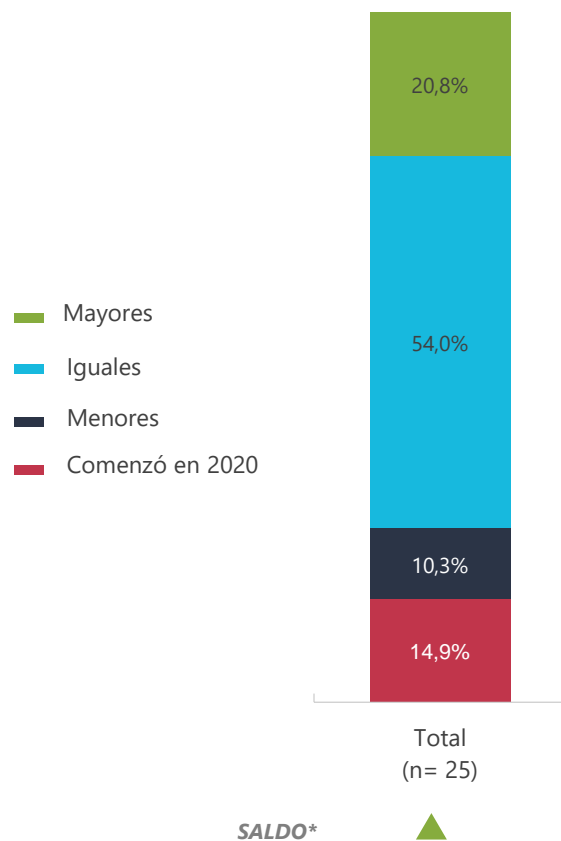
Base: Total de comercios mayoristas que realizan venta Online



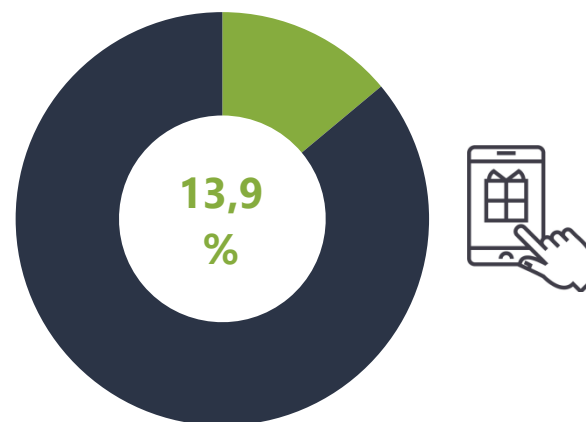
\* Se sugirieron las opciones de respuesta. Respuesta múltiple.

P.12C2: Durante el 2020 ¿Las ventas realizadas por el canal Online de su establecimiento han sido mayores, iguales o menores que el año anterior?\*

Base: Total de comercios mayoristas que realizan venta Online



Media Ventas Online sobre Total de Ventas



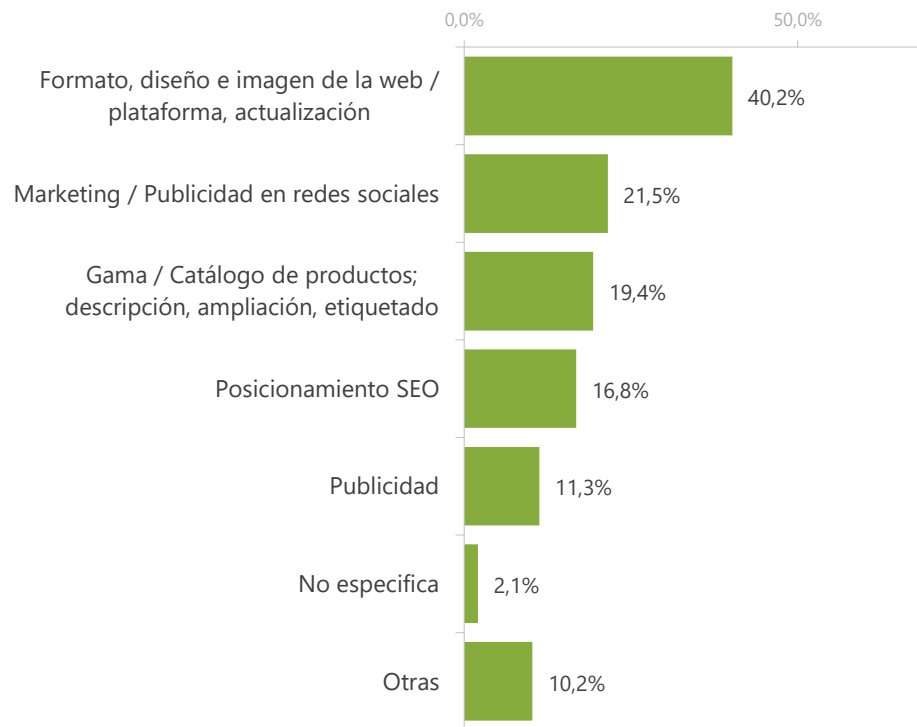
\* Saldo de variación entre el % ventas mayores - % Ventas menores. ▲ ▼

**P.12C3: ¿Durante el 2020 ha desarrollado o ha puesto en marcha mejoras o reformas en su plataforma de venta Online para impulsarla o bien en materia de marketing y publicidad para posicionarla?**

Base: Total de comercios mayoristas que realizan venta Online



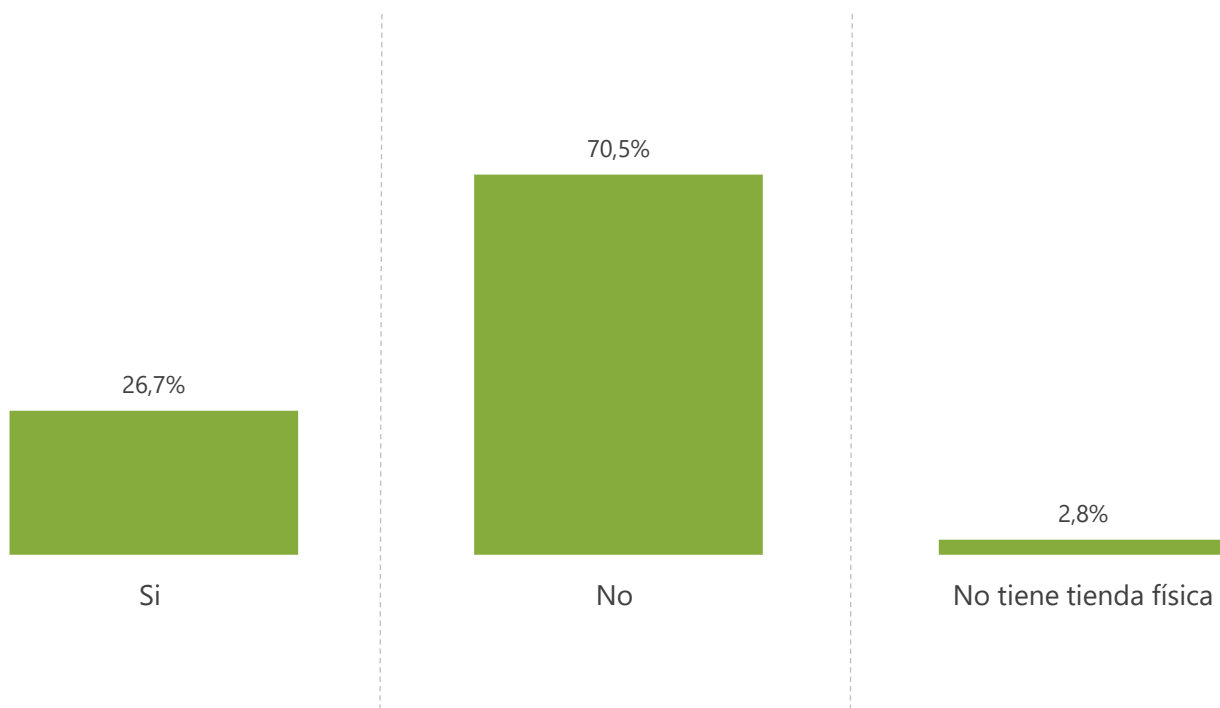
**Tipo de mejoras realizadas\*  
(n=11)**



\* Respuesta abierta. Nota: Se muestran los datos a título orientativo debido a la base muestral muy reducida

P. 12D: ¿Tiene usted conectada su plataforma de venta Online a su programa de gestión de almacén, para que las ventas que se realizan mediante tienda física se detraigan del número de unidades disponible Online?\*

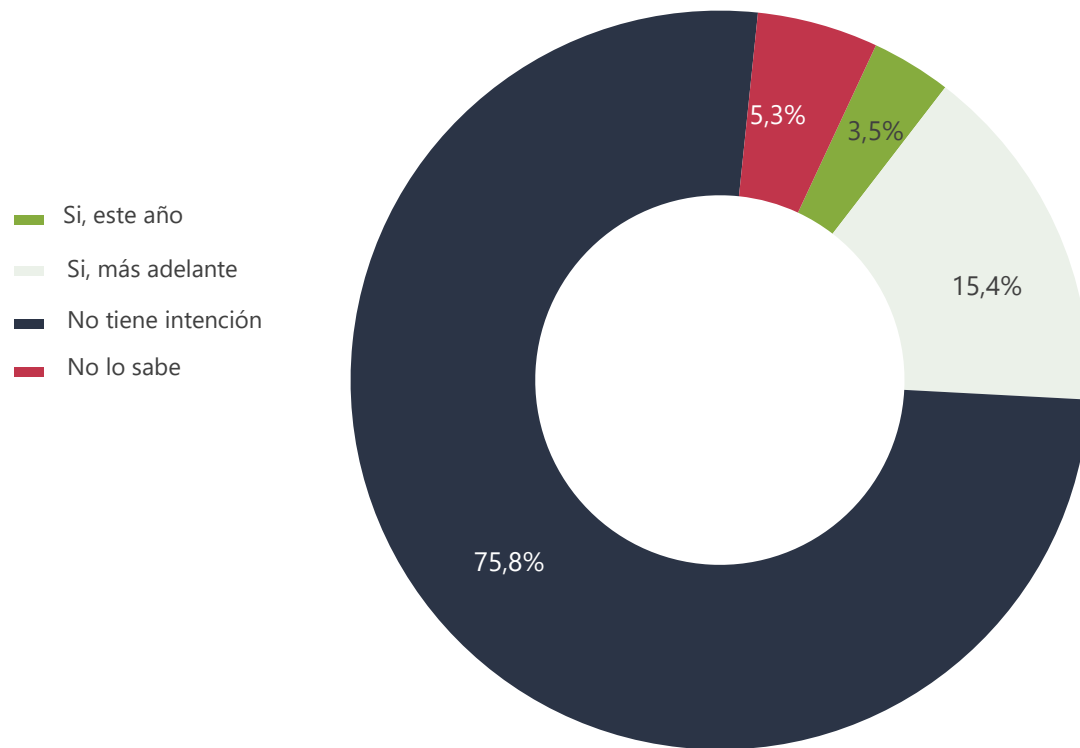
Base: Total de comercios mayoristas que realizan venta Online (n=25)



\* Se sugirieron las opciones de respuesta. Respuesta única.

*P. 12E: ¿Se ha planteado incorporar la venta Online como un canal más de ventas en su establecimiento, a futuro?*

*Base: Total de comercios mayoristas que no realizan venta Online (n= 126)*





---

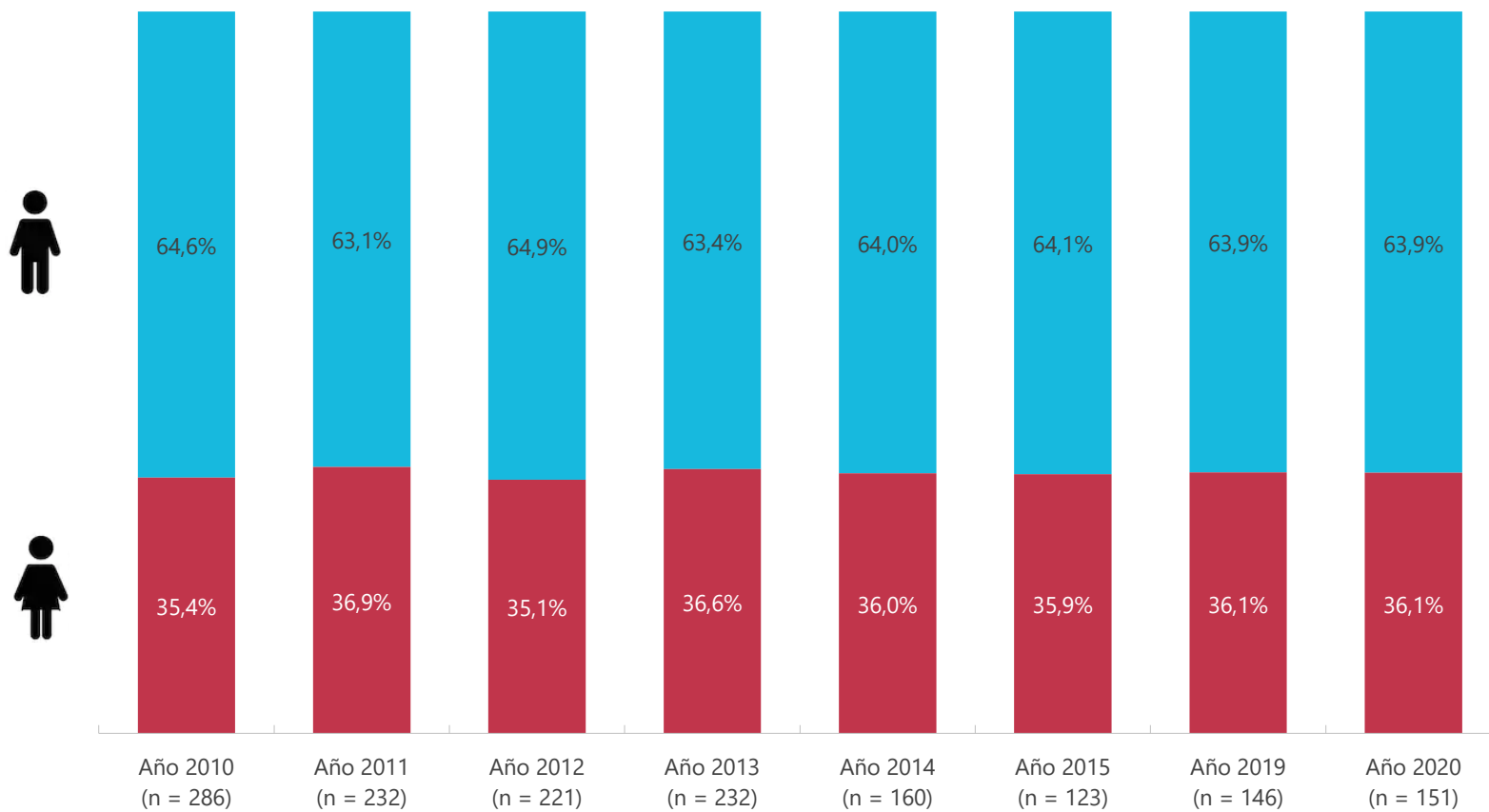
# 6. LAS PERSONAS EMPLEADAS EN EL COMERCIO MAYORISTA VASCO

---

## 6.1. El empleo en el comercio mayorista vasco desde la perspectiva de género

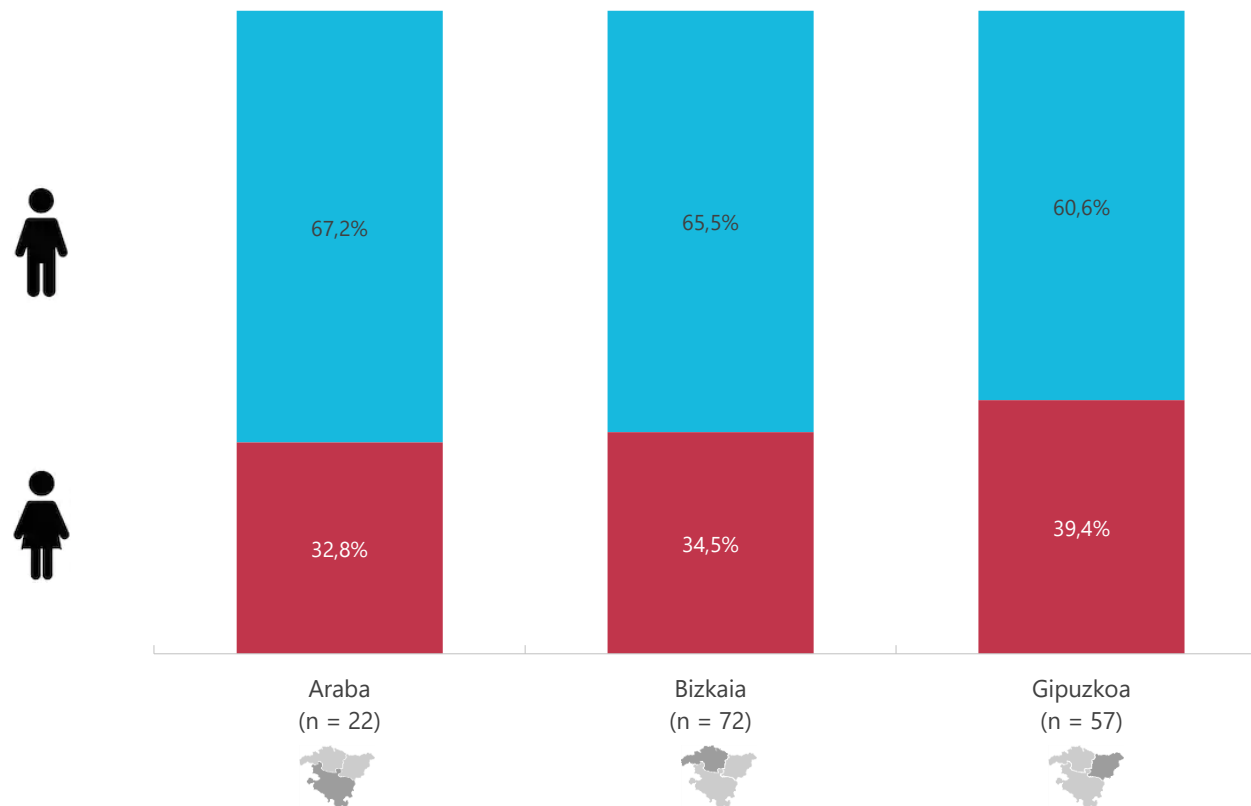
P.5: ¿Cuántas de las personas que trabajan en su comercio, incluyéndose usted, son hombres y cuántas mujeres?

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



**P.5: Tasa de personas empleadas según género y Territorio Histórico en el comercio mayorista vasco, 2020**

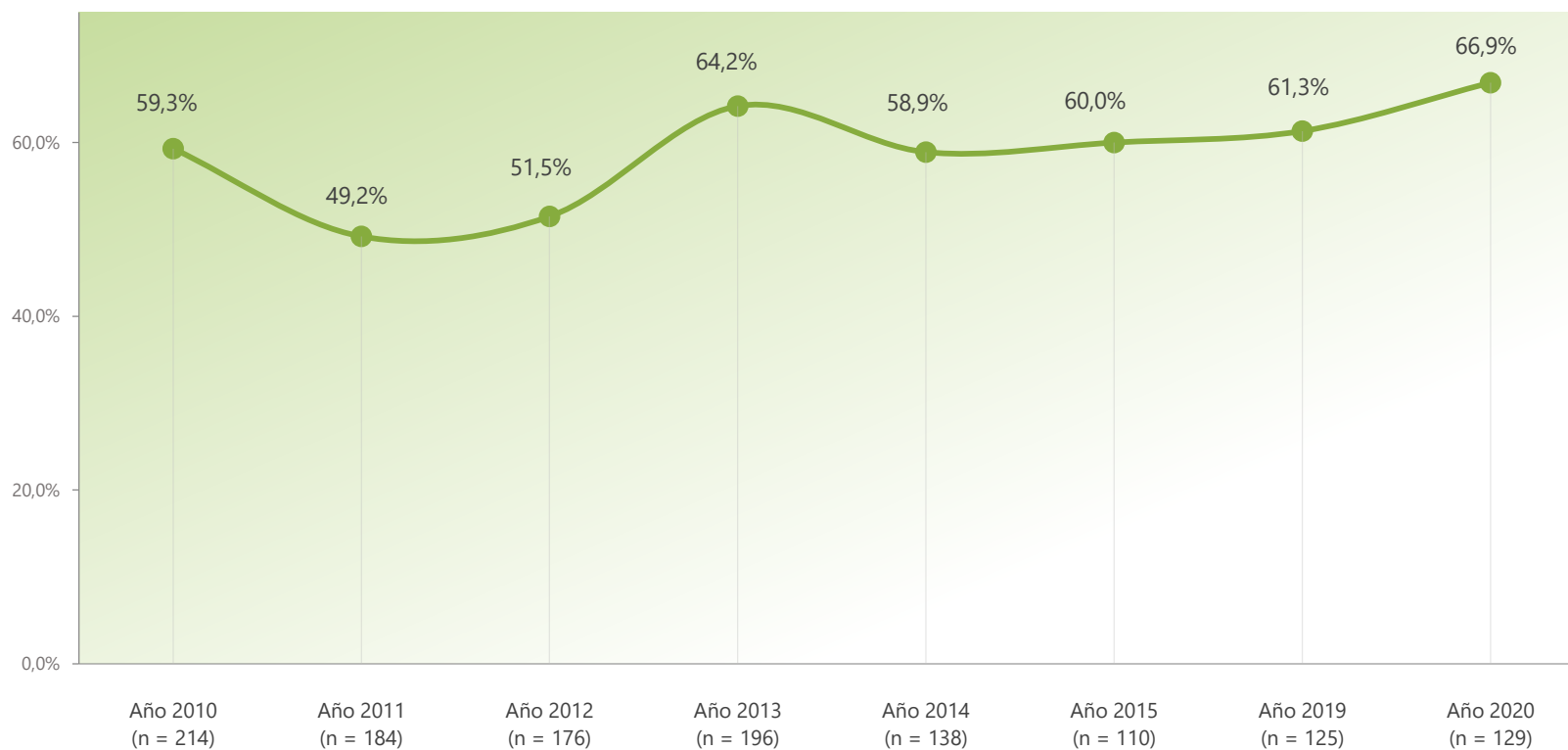
Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



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

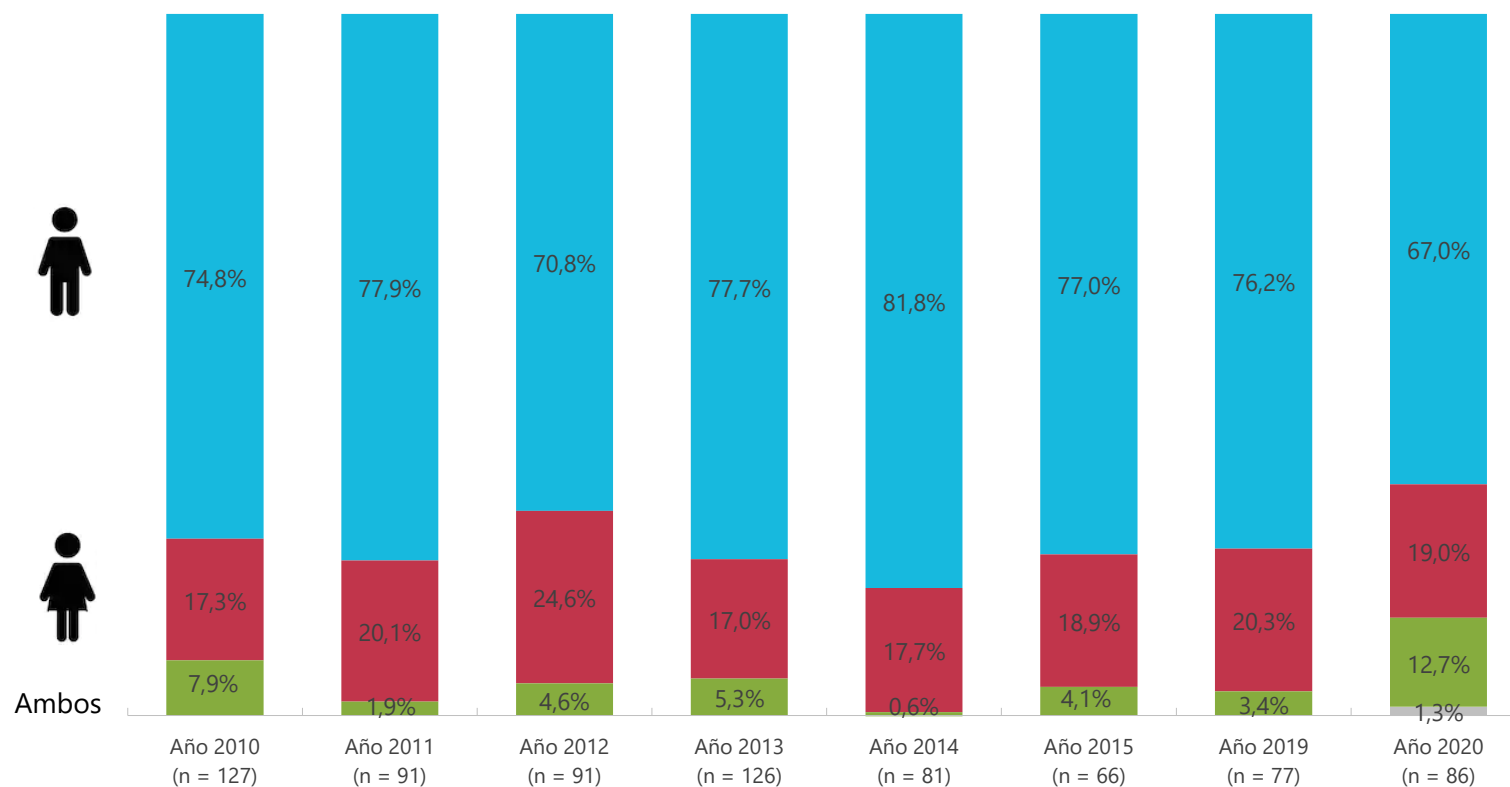
Base: Total de comercios mayoristas entrevistados que tienen algún empleado

**Tasa de establecimientos con la figura de "Responsable de tienda"**



### P.7: Este responsable de tienda, establecimiento ¿Es un hombre o una mujer?

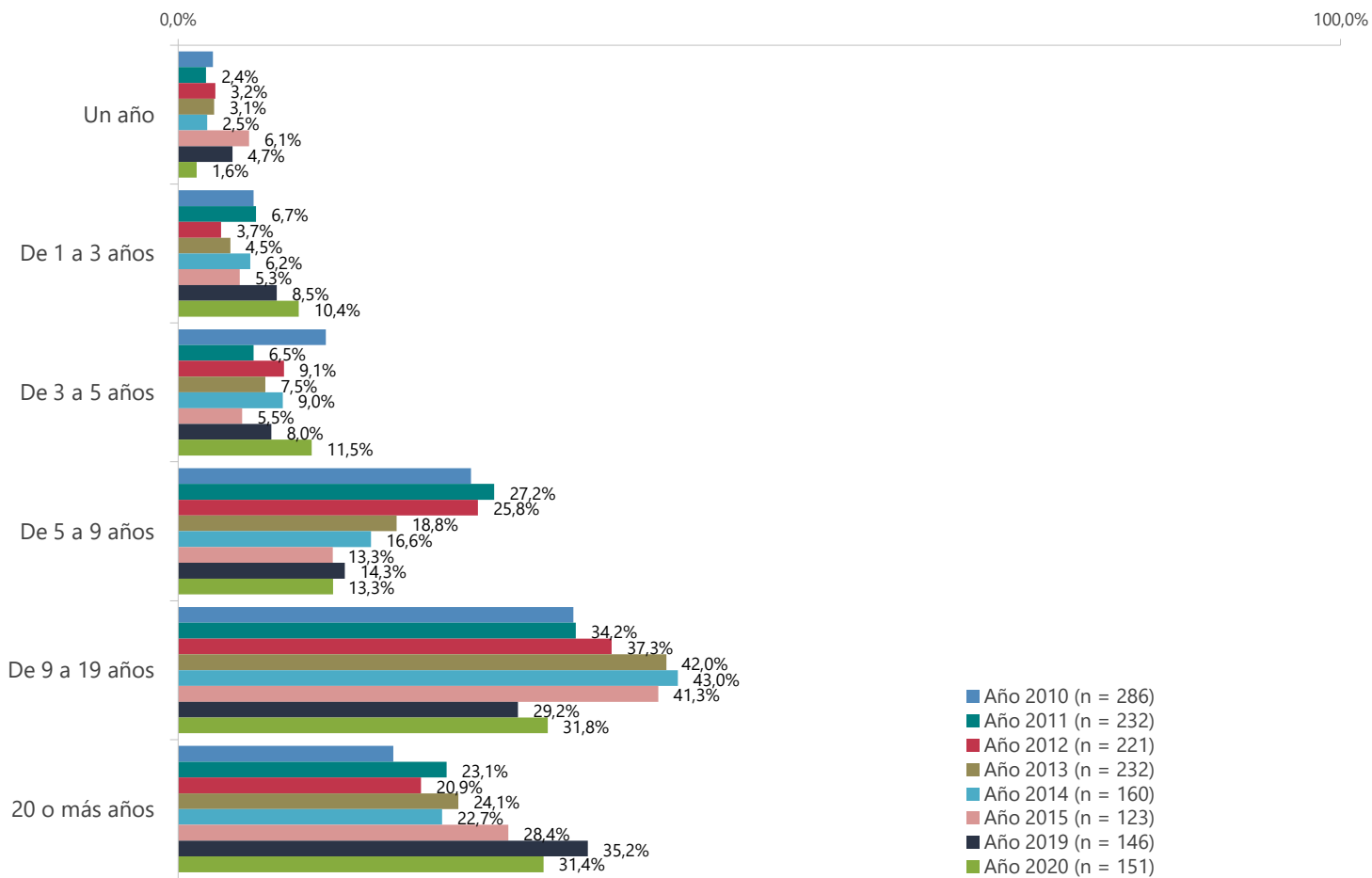
Base: Total de comercios mayoristas entrevistados que tiene la figura de responsable de tienda



## 6.2. Antigüedad del personal

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




Base: Total de comercios mayoristas entrevistados





**P.8: Estas personas que trabajan en el comercio, ¿qué antigüedad tienen?, 2020**

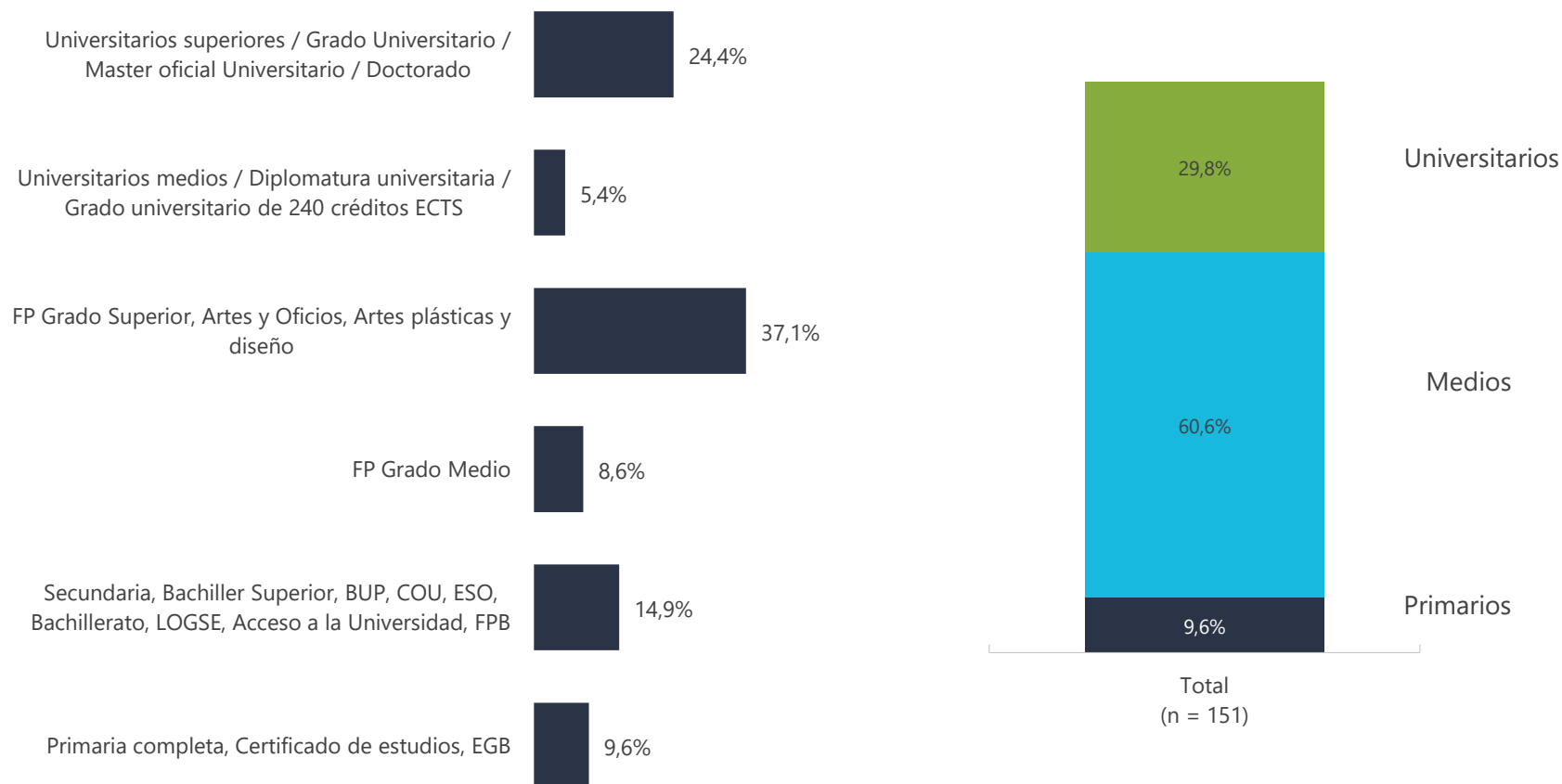
Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

	Territorio histórico		
	 Araba (n = 22)	 Bizkaia (n = 72)	 Gipuzkoa (n = 57)
Un año	3,6%	0,9%	1,7%
De 1 a 3 años	9,3%	12,6%	8,0%
De 3 a 5 años	10,7%	9,1%	14,8%
De 5 a 9 años	8,2%	12,8%	16,1%
De 9 a 19 años	33,1%	36,7%	25,0%
20 años o más	35,1%	27,9%	34,5%

## 6.3. Nivel formativo del personal

### P.9: Distribución del nivel de estudios entre las personas empleadas, 2020

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

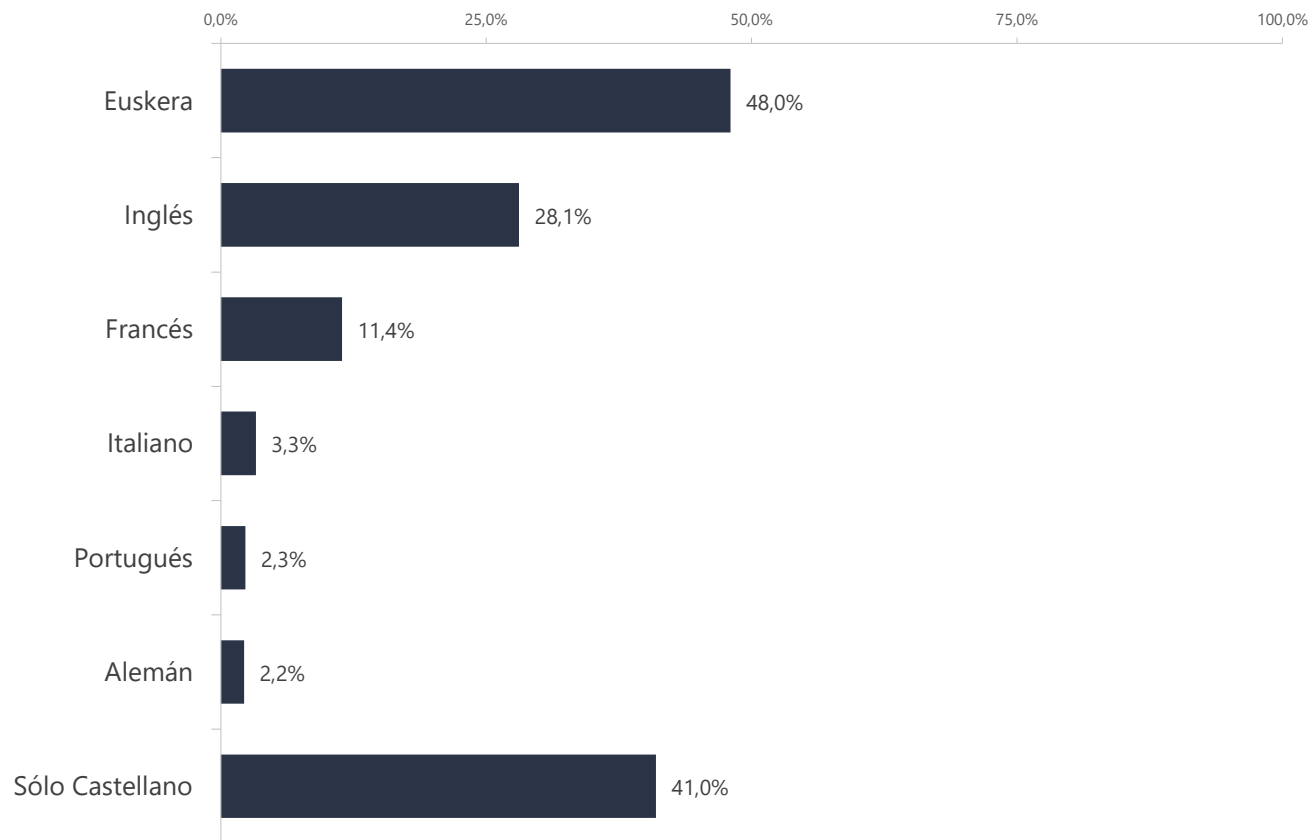


\* Se leyeron las opciones de respuesta. Respuesta múltiple. Cálculo de media por categoría

## 6.4. Capacidad lingüística

P.23.: ¿En qué idiomas está su comercio capacitado para atender a un cliente?\*

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



\* Se leyeron las opciones de respuesta. Respuesta múltiple.

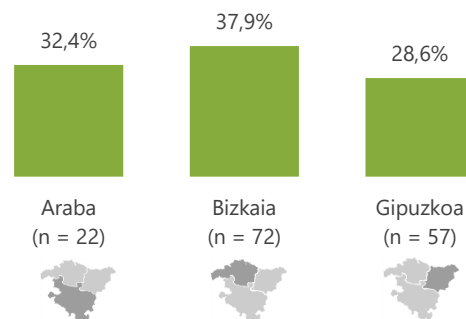
## 6.5. Personal afectado por los ERTE

**N.10: Durante el pasado año y lo que llevamos de 2021 ¿ha habido o hay actualmente algún trabajador del establecimiento en ERTE?**

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

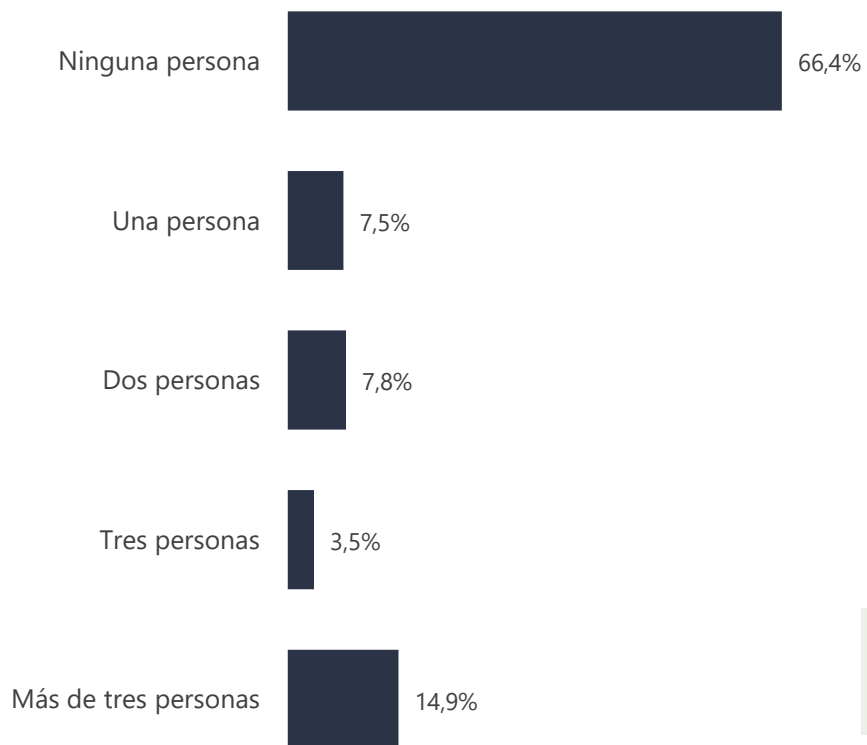



**Tasa de comercio mayorista que ha tenido alguna persona afectada por ERTE según territorio**



**N.11: ¿Cuántas personas han estado en algún momento o están actualmente en situación de ERTE durante el tiempo de pandemia por el Coronavirus?**

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



**Media de personas afectadas por ERTE en el comercio mayorista vasco**

**2,1**



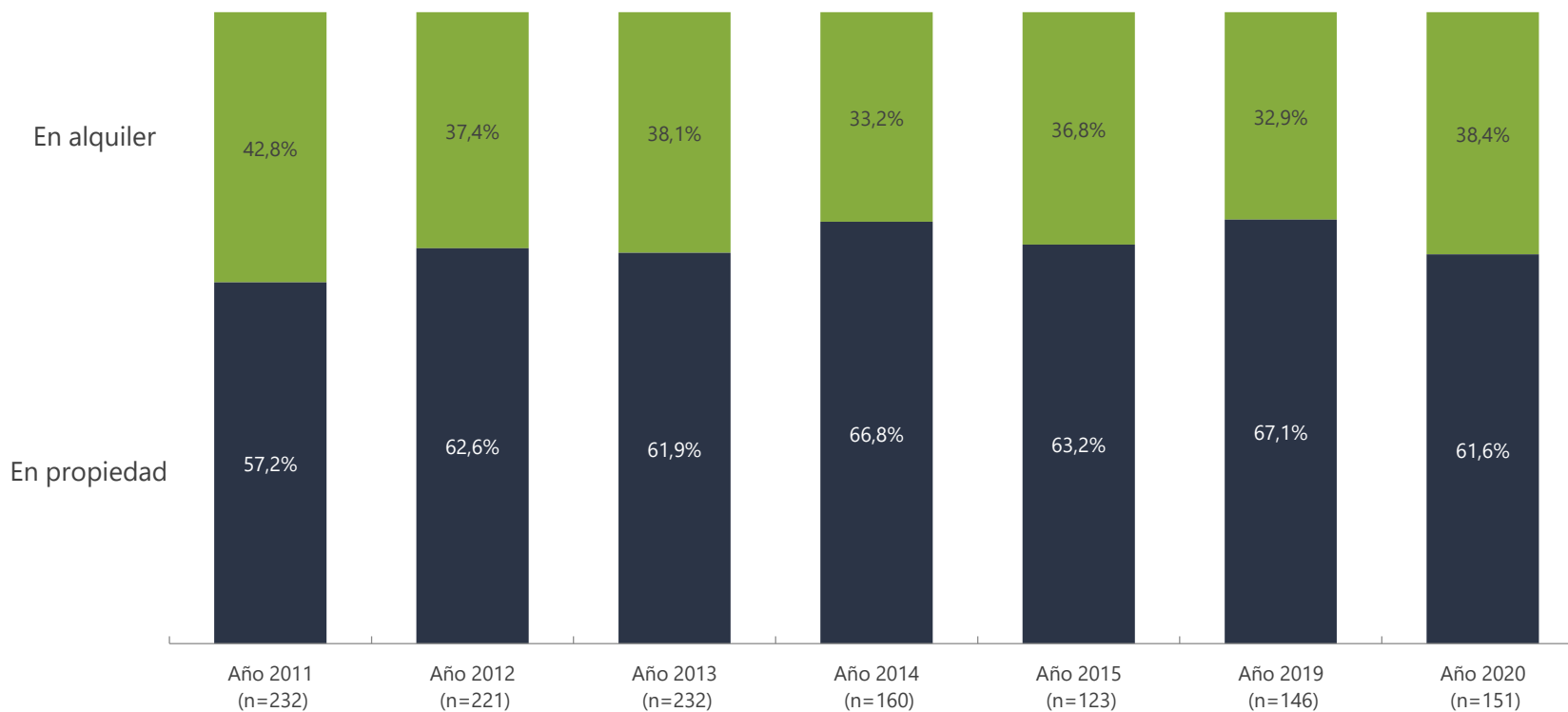
---

# 7. EL ALQUILER DE LOS LOCALES COMERCIALES

---

### P.33: ¿El local del establecimiento del comercio está en régimen de alquiler?

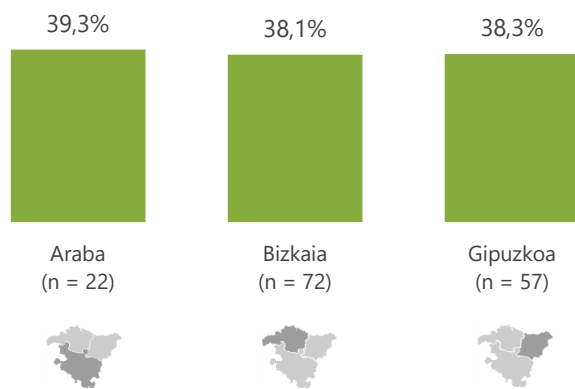
Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



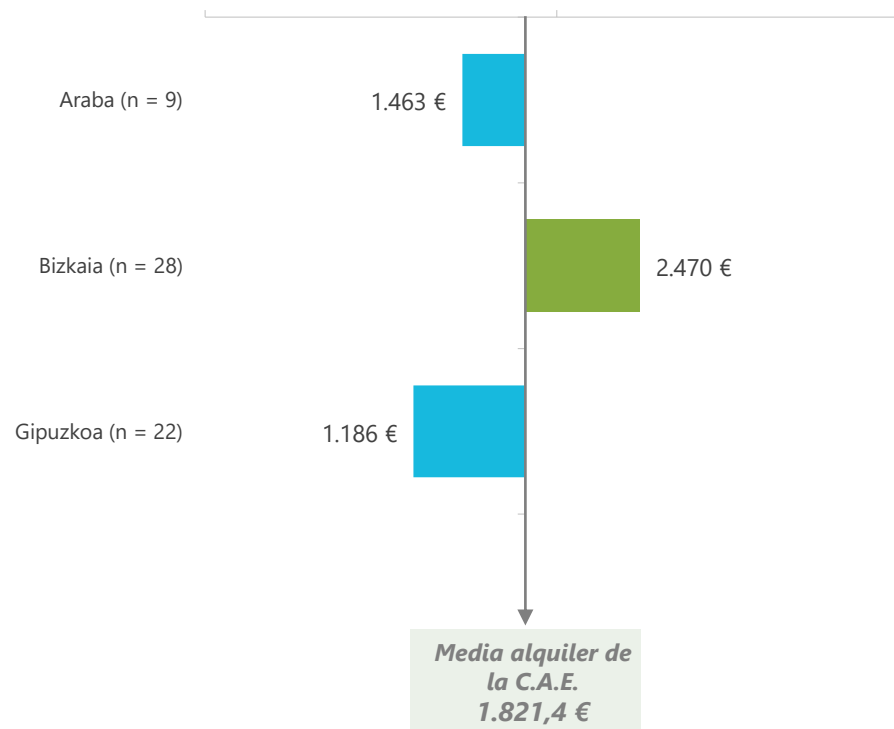
### P.33/P.34: Tasa de locales comerciales en régimen de alquiler según Territorio Histórico y precio medio mensual, 2020

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

#### Tasa de alquiler por Territorio Histórico



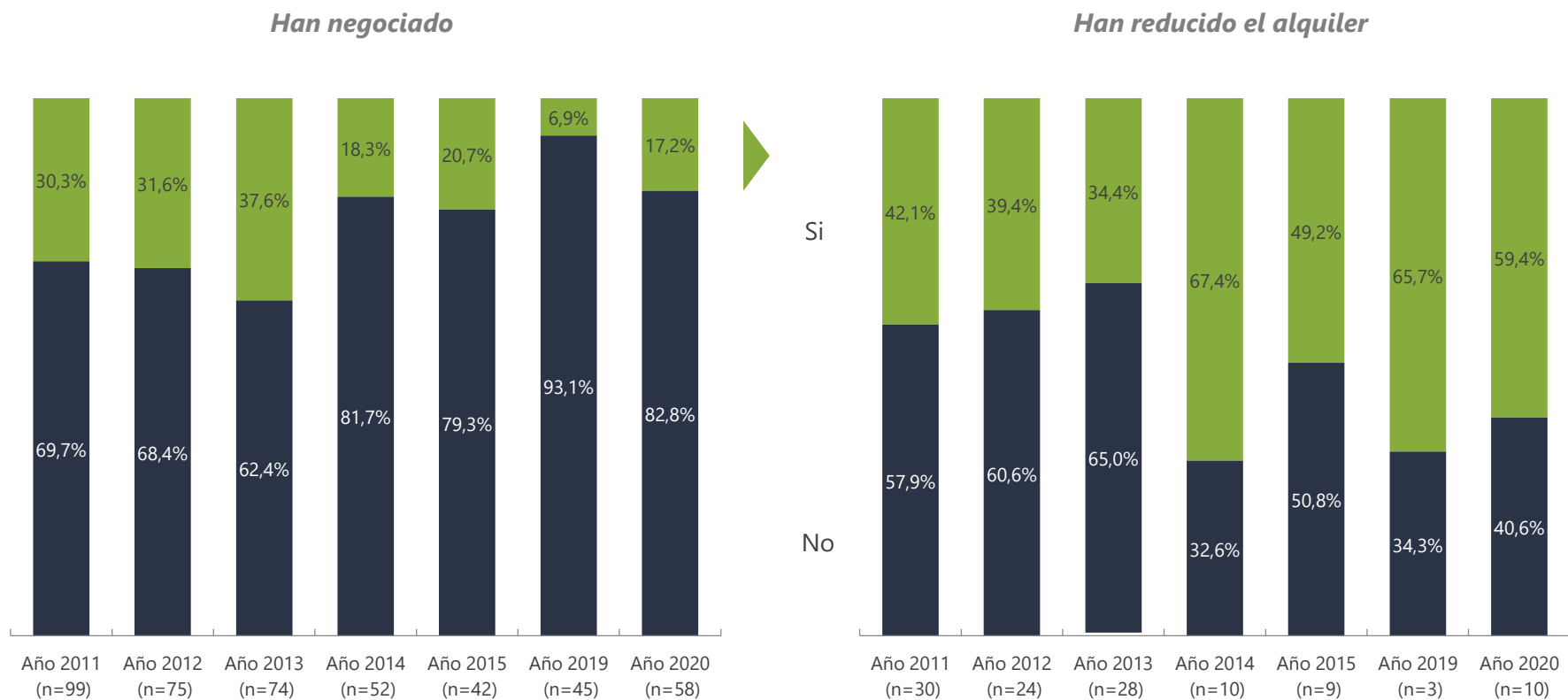
#### Alquiler medio mensual por Territorio Histórico (€)



Nota: Se muestran los datos a título orientativo debido a las bases muestrales muy reducidas en algunos territorios

### P.36/P.37: : Establecimientos que han renegociado el precio del alquiler y tasa que lo ha conseguido

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados con el local en régimen de alquiler



Nota: Se muestran los datos a título orientativo debido a las bases muestrales muy reducidas en la tasa de consecución de reducción del alquiler

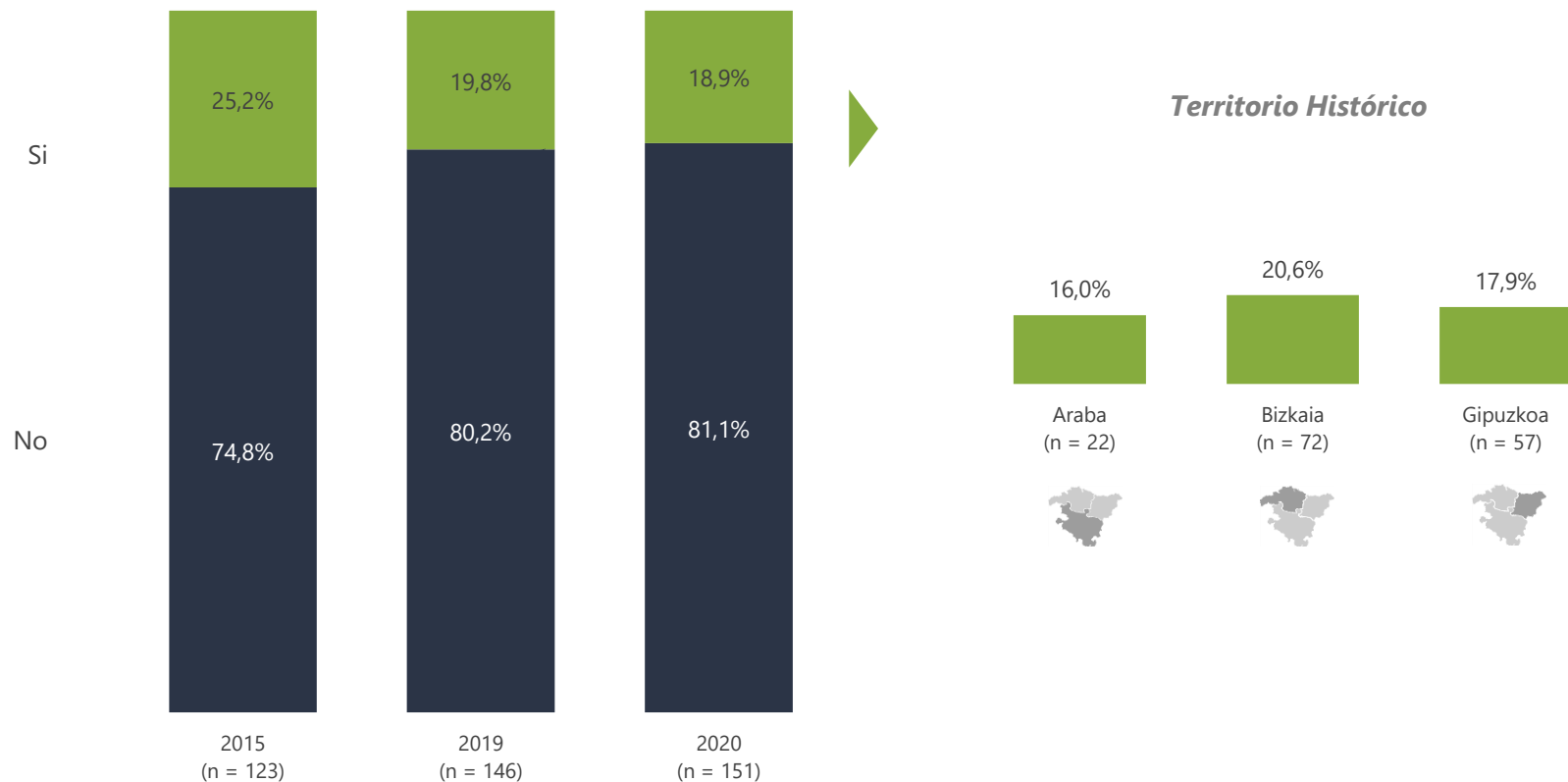
---

# 8. OFERTAS, PROMOCIONES Y CAMPAÑAS

---

P.24A: A lo largo del año 2020, ¿ha realizado alguna oferta de temporada (descuentos especiales que se rebajan en mitad de temporada, lo que suele suponer para el consumidor comprar a precios más populares durante la temporada sin tener que esperar a las rebajas) u oferta especial?

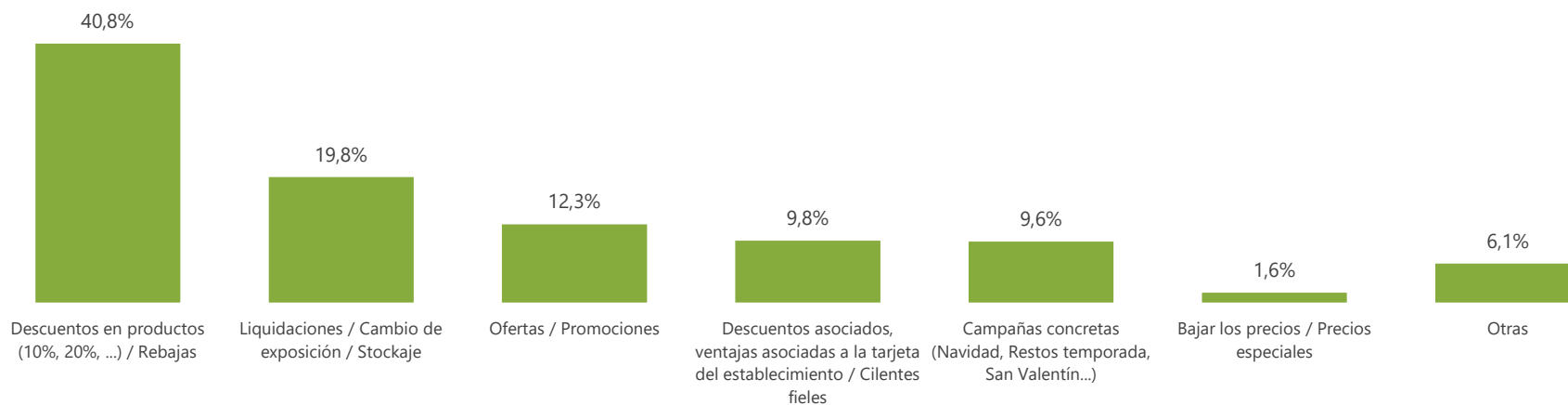
Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



\* Por oferta especial u oferta de temporada entendemos lo siguiente: descuentos especiales que se realizan en mitad de temporada lo que suele suponer para el consumidor comprar a precios más populares durante la temporada sin tener que esperar a las rebajas.

**P.24C: ¿En que consistió esa oferta u ofertas?\***

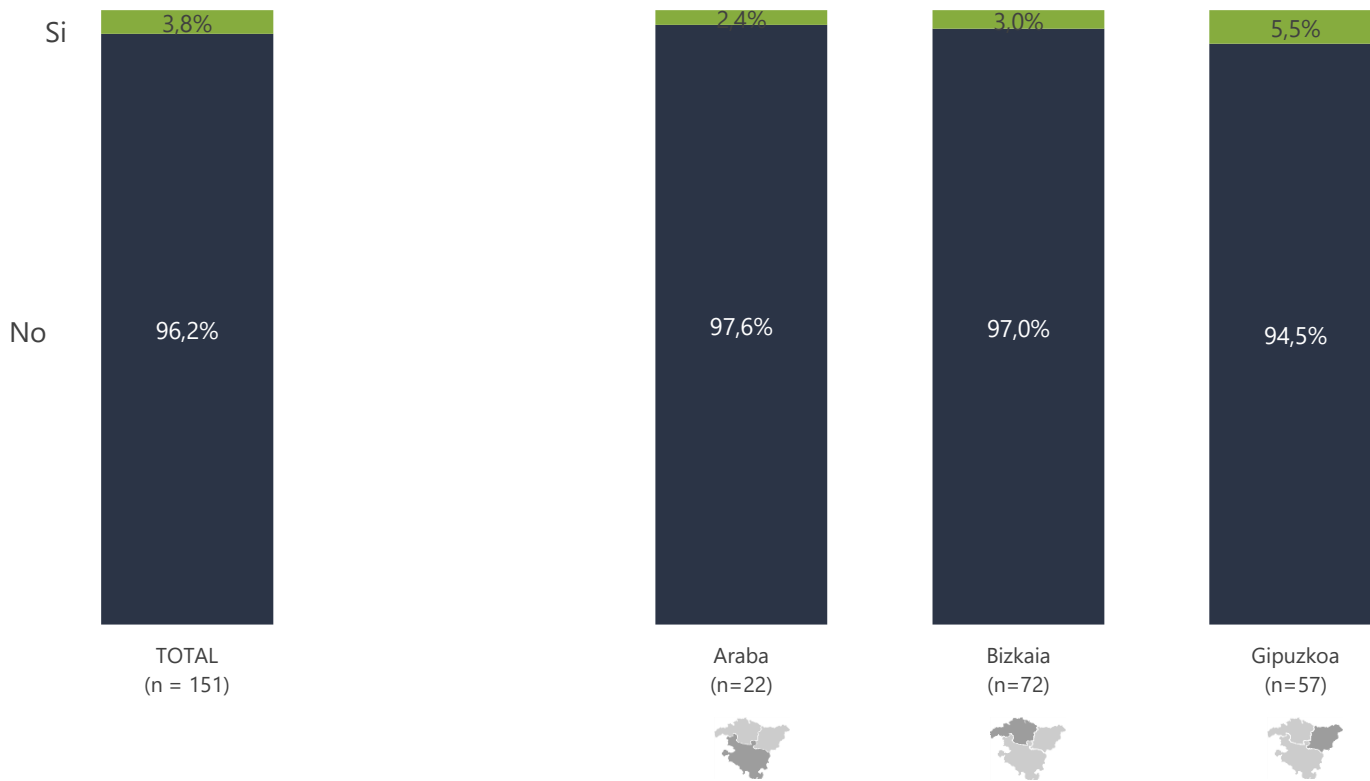
Base: Total de comercios mayoristas entrevistados que han realizado ofertas de temporada



\* No se sugirió ninguna respuesta. Posible respuesta múltiple.

**P.24D: ¿Ha realizado alguna oferta especial el pasado Black Friday?**

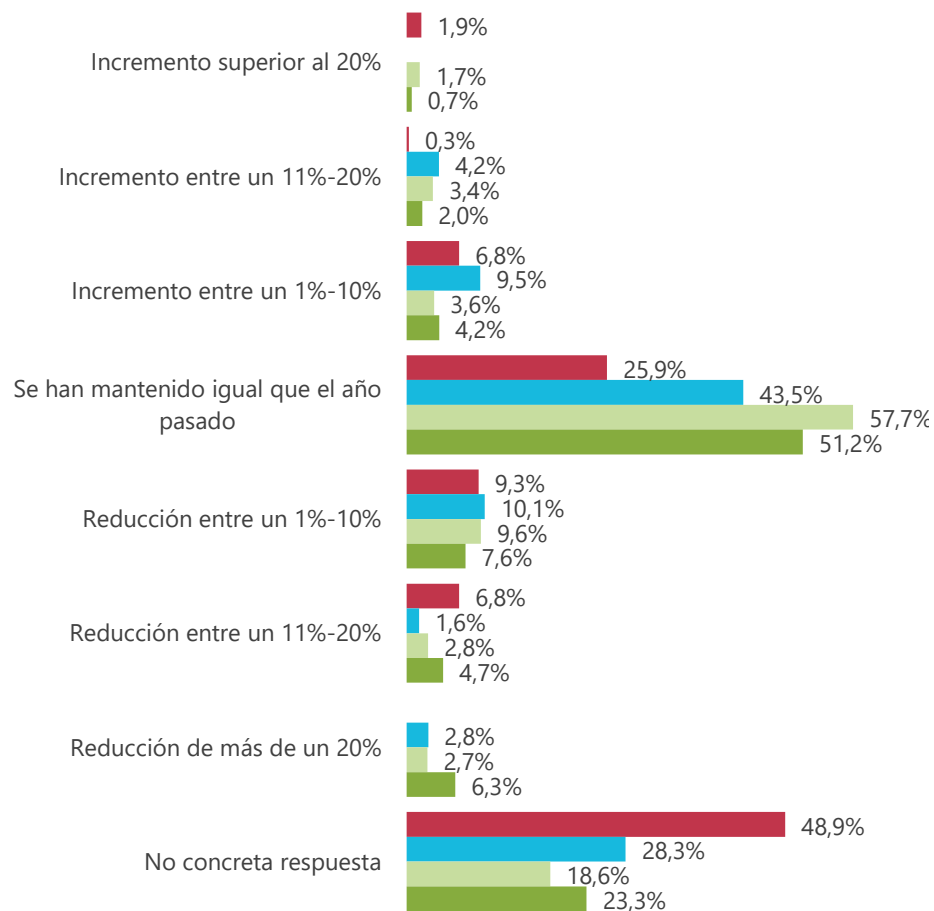
Base: Total de comercios mayoristas entrevistados



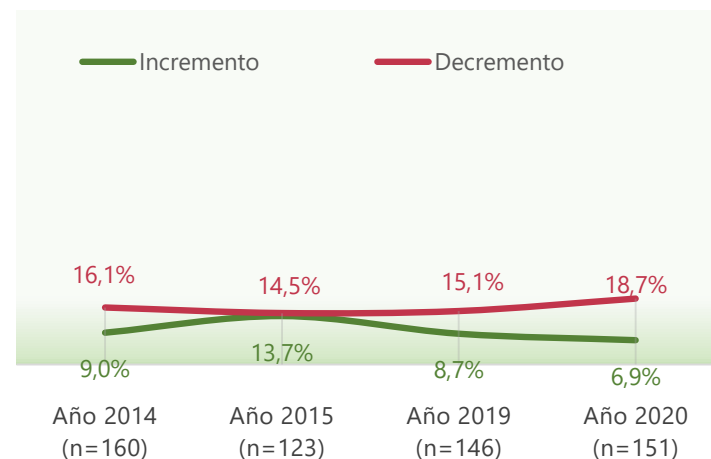


## P.25: ¿Cómo han ido las ventas de la campaña de navidad respecto al año pasado?

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados









## Tendencia en la percepción del comercio mayorista vasco sobre las ventas en la Campaña de Navidad



■ Año 2014 (n=160)  
■ Año 2015 (n=123)  
■ Año 2019 (n=146)  
■ Año 2020 (n=151)

## P.25: ¿Cómo han ido las ventas de la campaña de navidad respecto al año pasado?

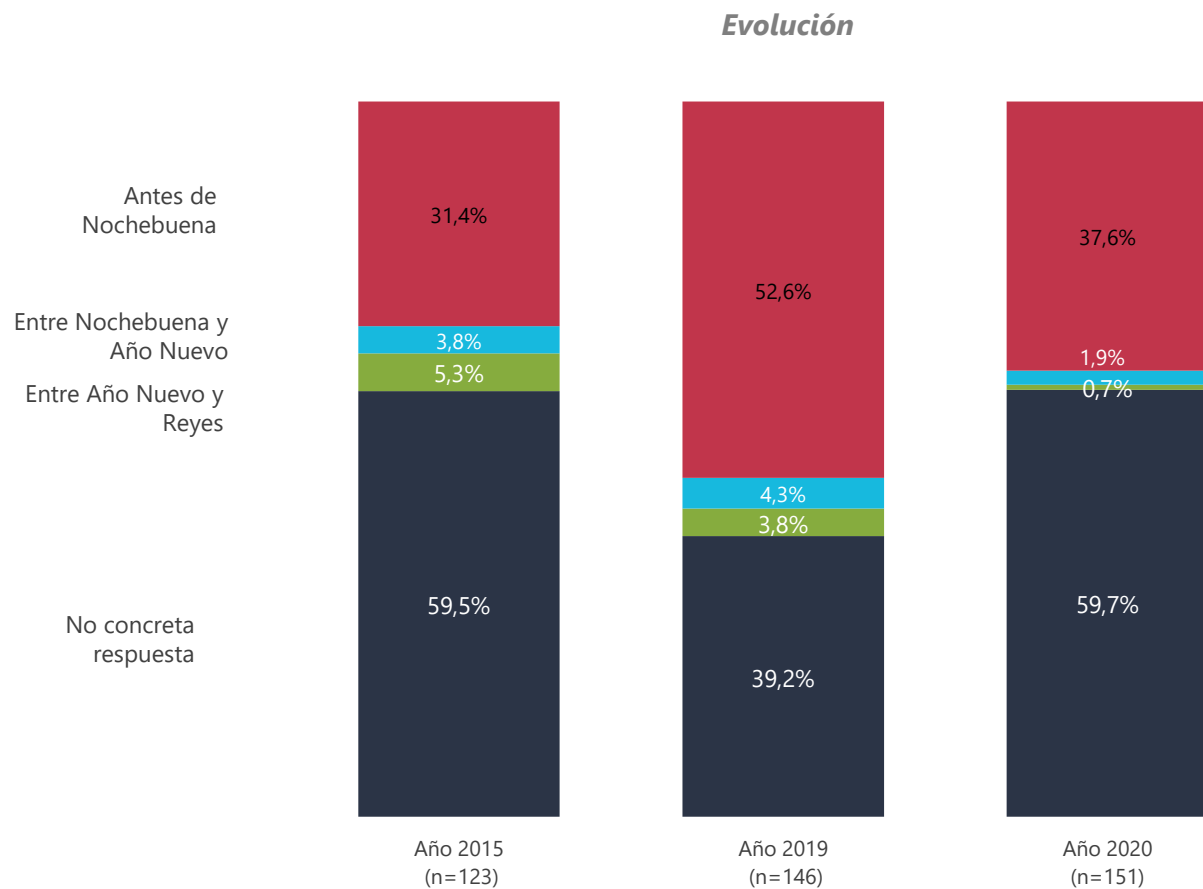
Base: Total de comercios mayoristas entrevistados

	Territorio histórico		
	 Araba (n = 22)	 Bizkaia (n = 72)	 Gipuzkoa (n = 57)
Incremento superior al 20%	2,4%	0,6%	--
Incremento entre un 11 - 20 %	--	3,3%	1,2%
Incremento entre un 1 - 10%	16,0%	2,3%	2,0%
Se han mantenido igual que el año pasado	45,6%	52,1%	52,3%
Reducción entre un 1 - 10 %	2,4%	4,7%	13,4%
Reducción entre un 11 - 20 %	7,9%	3,7%	4,8%
Reducción de más de un 20%	7,9%	6,3%	5,7%
No concreta respuesta	17,9%	27,0%	20,6%
<b>INCREMENTO</b>	<b>18,4%</b>	<b>6,2%</b>	<b>3,2%</b>
<b>DECREMENTO</b>	<b>18,2%</b>	<b>14,7%</b>	<b>23,9%</b>
<b>SALDO*</b>			

\* Saldo de variación entre el % Incremento - % Decremento. Tendencia crecimiento ▲ . Tendencia de contracción ▼

## P.26: ¿Cuándo ha realizado más ventas en la Campaña de Navidad?

Base: Total de comercios mayoristas entrevistados





euskadiko merkataritzaren behatokia  
observatorio del comercio de euskadi



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

TURISMO, MERKATARITZA  
ETA KONTSUMO SAILA  
DEPARTAMENTO DE TURISMO,  
COMERCIO Y CONSUMO



Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz



945 019 718



behatokia-merkataritza@euskadi.eus



<https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/observatorio-comercio>