
MATERIAL DEL PREDIAGNÓSTICO DEL PLAN ESTRATÉGICO RAFAELA PRODUCTIVA 2020



SECTOR COMERCIO



SECTOR SERVICIOS

Rafaela. Santa Fe (2015-2016)

IMPULSADO

COORDINADO



COMERCIO

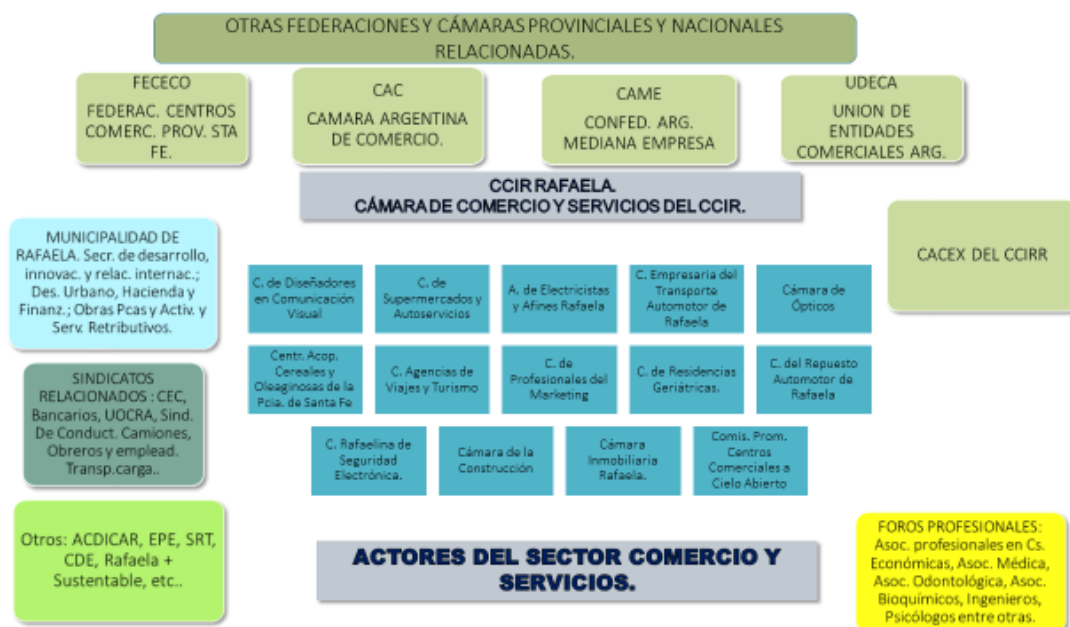


SERVICIO

SECTOR DE COMERCIO Y SERVICIOS

Dentro del Centro Comercial e Industrial de Rafaela y la Región, se ha constituido la Comisión de Comercio y Servicios con el objetivo de nuclear en un mismo ámbito a toda la actividad Comercial de Rafaela y la Región para agrupar las necesidades del sector, propiciando el debate unificado y coordinado de los temas, generando opiniones y acciones en ese sentido.

Mapa de actores:



Representación y relaciones institucionales:

En representación del Centro Comercial e Industrial, la Comisión de Comercio y Servicio participa activamente de la Cámara Argentina de Comercio (CAC), en la Federación de Centros Comerciales de la Provincia de Santa Fe (FECECO), de la Confederación Argentina de la Mediana Empresa (CAME) y de UDECA (Unión de Entidades Comerciales de Argentina). Así como también se relaciona con otras Federaciones, Cámaras Provinciales y Nacionales.

También con el **Foro de Profesionales de Rafaela**, que fue constituido en el año 2008 con el objetivo primordial de propender a mejorar la calidad de vida de la comunidad, mediante

aportes al bien común de la población desde una perspectiva interdisciplinaria. Actualmente lo conforman: la Cámara de Diseñadores en Comunicación Visual, la Asociación de profesionales de la Ingeniería, la Asociación Graduados en Ciencias Económicas del Centro Oeste Santafesino, la Asociación Odontológica del Noroeste Santafesino, la Asociación Médica del Departamento Castellanos, la Asociación de Bioquímicos del Departamento Castellanos, el Circulo de Kinesiólogos, Terapeutas y Fisioterapeutas del Dpto. Castellanos, el Circulo de Farmacéuticos del Dpto. Castellanos y el Colegio de Abogados de la Quinta Circunscripción Judicial.

Cámaras representadas en la Comisión de Comercio y Servicios:

- Cámara de Diseñadores en Comunicación Visual
- Cámara de Supermercados y Autoservicios
- Asociación de Electricistas y Afines Rafaela
- Cámara Empresaria del Transporte Automotor de Rafaela
- Cámara de Ópticos
- Centro de Acopiadores de Cereales y Oleaginosas de la Pcia. de Santa Fe
- Cámara de la Construcción de Rafaela
- Cámara del Repuesto Automotor de Rafaela
- Cámara Inmobiliaria Rafaela
- Comisión Promotora Centros Comerciales a Cielo Abierto
- Cámara Rafaelina de Seguridad Electrónica
- Cámara de Agencias de Viajes y Turismo
- Cámara de Profesionales del Marketing
- Cámara de Residencias Geriátricas

Además tiene vínculos con la CACEX (Cámara de Comercio Exterior del CCIRR), con diversas secretarías de la Municipalidad de Rafaela, así como también con diversas instituciones como ACDICAR, CDE, entre otras.

Descripción de los principales rubros:

A continuación, se realiza una breve descripción de la multiplicidad de actividades que participan del sector.

Rubros de Venta de Bienes

1. Alimentos y bebidas

Este rubro incluye todos los comercios que se dediquen a la venta de alimentos y bebidas sin estar exclusivamente listos para el consumo. Entre los cuales se pueden encontrar: almacenes, supermercados o hipermercados, vinotecas, dietéticas, soderías, panaderías, pastelerías, delicatessen, chacinados/fiambrerías, distribuidoras. A su vez, estos pueden separarse por tamaño (grande y pequeño) y por el tipo de venta (mayorista, minorista). Se encuentran agrupados en la Cámara de Supermercadistas de Rafaela y a nivel nacional en CADAM (Cámara Argentina de Distribuidores y Autoservicios Mayoristas)

2. Indumentaria

Este rubro incluye la venta de ropa femenina, masculina, de niños, bebés, sean todas formales o informales. También incluye calzados, marroquinería, pañuelos, accesorios y todo lo que se utilice para la vestimenta de las personas.

3. Repuestos y autopartes (repuestos, gomerías, baterías, etc.)

Este rubro incluye la venta de repuestos para automóviles, motocicletas, camiones y camionetas, como así también los repuestos para maquinaria agrícola, equipos y herramientas. Se encuentran agrupados en la Cámara de Repuesteros de Rafaela y en FACEERA (Federación Argentina de Cámaras de Comerciantes en Repuestos del Automotor)

4. Ópticas:

Este rubro incluye la venta de anteojos recetados, para sol, lentes de contacto, productos para contactología y otros relacionados. Estos están agrupados en la Cámara de Opticos.

5. Farmacia, perfumería, artículos de tocador y limpieza.

Este rubro incluye la venta de medicamentos, perfumes, insumos médicos, artículos de limpieza, artículos de tocador, maquillaje, y todos aquellos elementos utilizados para la higiene personal y del hogar/industria/comercio. Estando sólo los farmacéuticos colegiados.

6. Bazar y ferretería.

Este rubro incluye la venta de platos, vasos, utensilios para el hogar, ollas, tazas, tappers, manteles, individuales, sacacorchos, portafotos, moldes para cocina, mangueras, tornillos, clavos, pilas, brocas y todo aquel artículo que se pueda encontrar en general en una ferretería o bazar.

7. Máquinas agrícolas, equipos y herramientas (usadas y nuevas).

Este rubro incluye la venta de maquinaria agrícola, instalaciones ganaderas, equipos mecánicos, eléctricos, electrónicos o electromecánicos, maquinas herramientas, compresores, dispositivos de accionamiento hidráulico, neumático, líneas de producción, elevadores, etc. Sean todos nuevos o usados.

8. Vehículos nuevos y usados (motos, autos, camionetas y camiones).

Este rubro incluye la compraventa de automóviles, motocicletas, camiones y camionetas. Sean todas nuevas o usadas.

9. Construcción (corralón, constructoras, pinturería, materiales eléctricos, sanitario y maderera).

Este rubro incluye la venta de materiales para la construcción, sanitarios, maderas, materiales eléctricos para instalaciones eléctricas, pinturas, etc. Actualmente sólo se encuentran agrupadas las empresas constructoras en la Cámara de la construcción Rafaela.

10. Artículos para el hogar y electrónica.

Este rubro incluye la venta de electrodomésticos, cocinas, hogares, lavarropas, estufas, televisores, equipos de audio, heladeras, freezers, aires acondicionados y todo aquello utilizado convencionalmente en los hogares de familia.

11. Muebles de hogar y oficina.

Este rubro incluye la venta de mobiliario para la oficina, comercio y el hogar, sean escritorios, mesas, sillas, sillones, sofás, mesas ratonas, barras, placares, banquetas, ficheros, estanterías y todo aquello necesario para las actividades comerciales y de hogar.

12. Papelería, librería, artículos para oficina, cotillón, artística e imprenta.

Este rubro incluye la venta de resmas de hojas, papel de regalo, papeles de uso artístico, gráfico o de colegio, libros y revistas, abrochadoras, perforadoras, biromes, reglas, cintas de pegar, folios, cajas, artículos de cotillón, sobres, calcomanías, folletería y todo aquello vinculado a las actividades que menciona el nombre del rubro.

13. Combustible, lubricantes y gas.

Este rubro incluye la venta de combustibles sólidos, líquidos, gaseosos y lubricantes, como ser carbón, leña, GNC, nafta, gas oil, aceite para automóviles, líquidos de frenos, y demás sustancias utilizadas para lubricar maquinas, vehículos o equipos.

14. Gastronomía

Este rubro incluye a todos los comercios que se dediquen a la venta de alimentos y bebidas preparados para el consumo en el lugar o en domicilio (distribuidos a través de delivery o no). Entre los que se puede encontrar: restaurantes, rotiserías, cafés, salones de té, bares, pubs, pizzerías, casas de comidas, etc. Agrupándose en la Cámara de hoteleros y gastronómicos CAPHREBAR.

15. Informática y telefonía

Este rubro incluye la venta de computadoras, impresoras, fotocopiadoras, CD's, DVD's, insumos para la impresión, celulares, smartphones, cargadores de celular, fundas, y todo aquello vinculado a la informática y telefonía.

16. Polirrubros

Este rubro incluye a todos aquellos comercios que se dediquen a la venta de más de un rubro específico y que las mismas sean suficientemente considerables como para no poder atribuir ese comercio a uno de los rubros determinados. En este rubro entran mayoritariamente los comercios de proximidad local en los que se venden productos de almacén, limpieza, carnicería, verdulería, juguetes, artículos para el hogar, etc. Vale destacar que estos comercios venden de todo, no solamente productos de almacén, o solamente productos de limpieza, etc.

17. Otros productos

Este rubro incluye la venta de accesorios, decoración, bijouterie, accesorios artesanales, artesanías, barraca, bicicletería, blanquería, colchones, camping, caza, pesca, componentes electrónicos, cuadros, climatización, siderurgia, joyería, relojería, óptica, ortopedia, pañalera, parque & jardín, regalería, regalería empresarial, rodados para bebés, santería, sex shop, tapicería, insumos de veterinaria, alimentos para mascotas, vivero, florería, etc. También incluye la venta de todo aquel bien que no sea incluido dentro de los otros rubros de bienes.

18. Servicios de la construcción (techistas, gasistas, etc.)

Este rubro incluye la prestación de servicios para la construcción como ser electricistas, techistas, albañilería, pinturería, gasistas, plomería y demás servicios que se vinculen a la instalación en nuevas obras o reparación y mantenimiento de obras ya realizadas. Actualmente se encuentran agrupados los electricistas a través de su asociación denominada ASELAF.

19. Seguridad y alarmas.

Este rubro incluye la prestación de servicios de personal de seguridad, como así también la colocación de cámaras, seguridad perimetral, alarmas para casas, monitoreo, vehículos, etc. Agrupados en la Cámara Rafaelina de Seguridad electrónica.

20. Servicios de salud (laboratorios, centro de imágenes, transporte ambulatorio, internación, etc.)

Este rubro incluye la prestación de servicios vinculados a la salud humana, sea servicios de laboratorio de análisis clínicos, centros de imágenes, transporte ambulatorio, internación, etc. Vale destacar que en este rubro no se incluyen las prestaciones de servicios profesionales, sean odontólogos, médicos, enfermeros, psicólogos y demás en cualquiera de sus especializaciones. Cabe destacar que en la mayoría de los casos se encuentran colegiados. (kinesiólogos, médicos, odontólogos, etc.)

21. Logística y transporte.

Este rubro incluye la prestación de servicios de logística y transporte de mercaderías, animales o personas, sean líneas de colectivo, agencias de remises o taxis, empresa de transporte con camiones, camionetas, trenes, motos, o automóviles y demás. En este caso solo se encuentra la Cámara de Transporte de carga, denominada CETAR y a nivel nacional en FADEAC (Federación Argentina de Entidades Empresarias del Transporte de Cargas).

22. Servicios financieros.

Este rubro incluye la prestación de servicios financieros como ser el otorgamiento de créditos o planes de depósitos a plazo fijo para el cobro de intereses, compra venta de bonos, titulo o acciones, entre otros.

23. Servicios profesionales.

Este rubro incluye la prestación de servicios profesionales, como ser el asesoramiento en administración empresarial, asesoramiento jurídico/ medico/contable, diseñador gráfico, recursos humanos, marketing, arquitecto, ingenieros y demás profesiones que se encuentren colegiadas o no y que requieran un asesoramiento específico. Quienes actualmente se encuentran agrupados en una Cámara sectorial son: los diseñadores de comunicación visual y los profesionales en marketing. Algunos están colegiados como ser: Arquitectos, abogados, licenciados en ciencias económicas, etc.

24. Servicios de autopartes.

Este rubro incluye la prestación de servicios de reparación mecánica, eléctrica, electrónica, lavado, limpieza del automotor, auxilio, cambio de aceite, como así también arreglos de chapa, pintura, aires acondicionados, audio y parabrisas de los mismos.

25. Servicios inmobiliarios.

Este rubro incluye la prestación de servicios inmobiliarios sea el asesoramiento o actuación a cuenta y orden de terceros para la compra venta de bienes inmuebles, administración de alquileres, de consorcios, tasaciones, remates, etc. Que se encuentran agrupados en la Cámara Inmobiliaria de Rafaela.

26. Seguros.

Este rubro incluye la actividad de venta de contratos de seguro, sean para coberturas de robo, clima, salud, incendios, accidentes de trabajo, etc.

27. Alojamiento.

Este rubro incluye la prestación de servicios de alojamiento de personas como ser hoteles, hostels, etc. Agrupados en la Cámara de hoteleros y gastronómicos CAPHREBAR.

28. Estética (peluquería, spa, tratamientos, cama solar, uñas, etc.)

Este rubro incluye la prestación de servicios de corte de pelo, tratamientos de pelo, de piel, masajes, spa, cama solar, manicuría, belleza de pies, maquillaje, mesoterapia y todo aquello que haga a la modificación de la estética y bienestar masculino o femenino.

29. Gimnasios y deportes.

Este rubro incluye la prestación de servicios de entrenamiento personal, gimnasios, clases aeróbicas, natación, clases de futbol, tenis, básquet, vóley, running, deportes extremos y el alquiler de todo espacio destinado a practicar un deporte.

30. Juego, azar y lotería.

Este rubro incluye los lugares donde se realicen juegos de azar, lotería y otras actividades

31. Agencias de viajes y turismo:

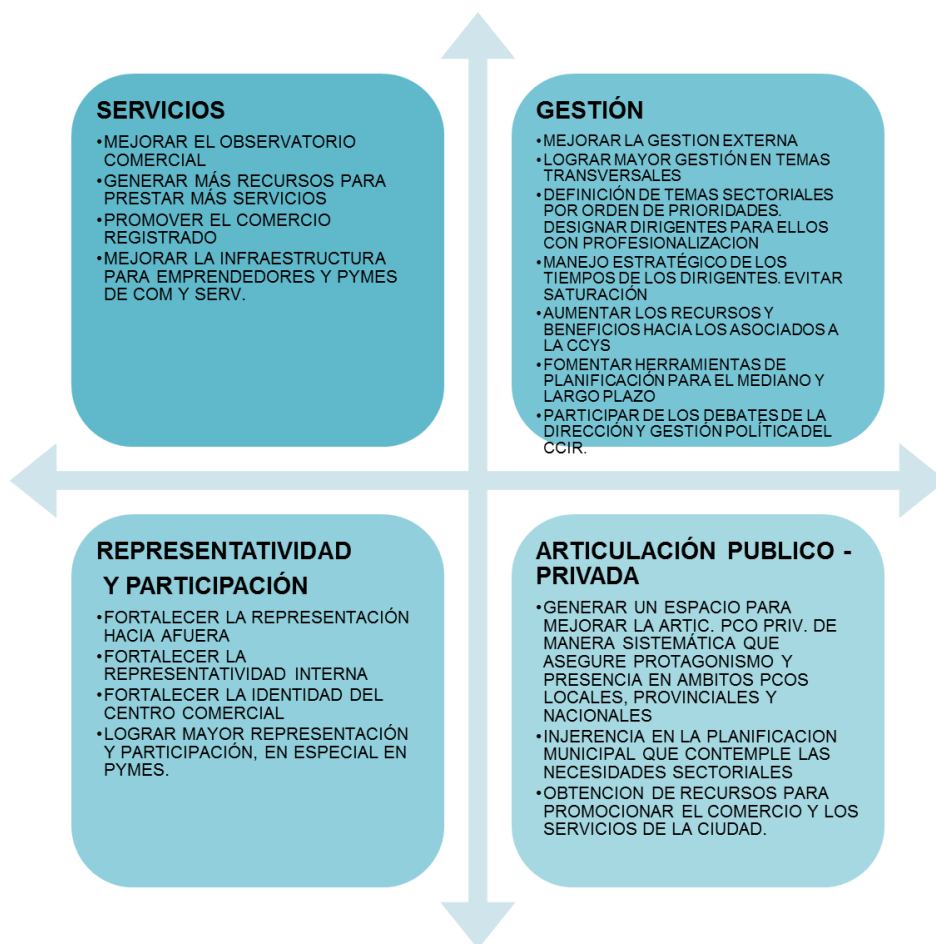
Este rubro incluye a las empresas que brindan el asesoramiento y el armado de un paquete turístico, pasajes aéreos, transporte terrestre, alojamiento, circuitos, entre sus principales productos. Este sector se encuentra actualmente agrupado en la Cámara de Agencias de Viajes de Rafaela.

32. Otros servicios.

Este rubro incluye la prestación de todos los servicios no mencionados en los otros rubros.

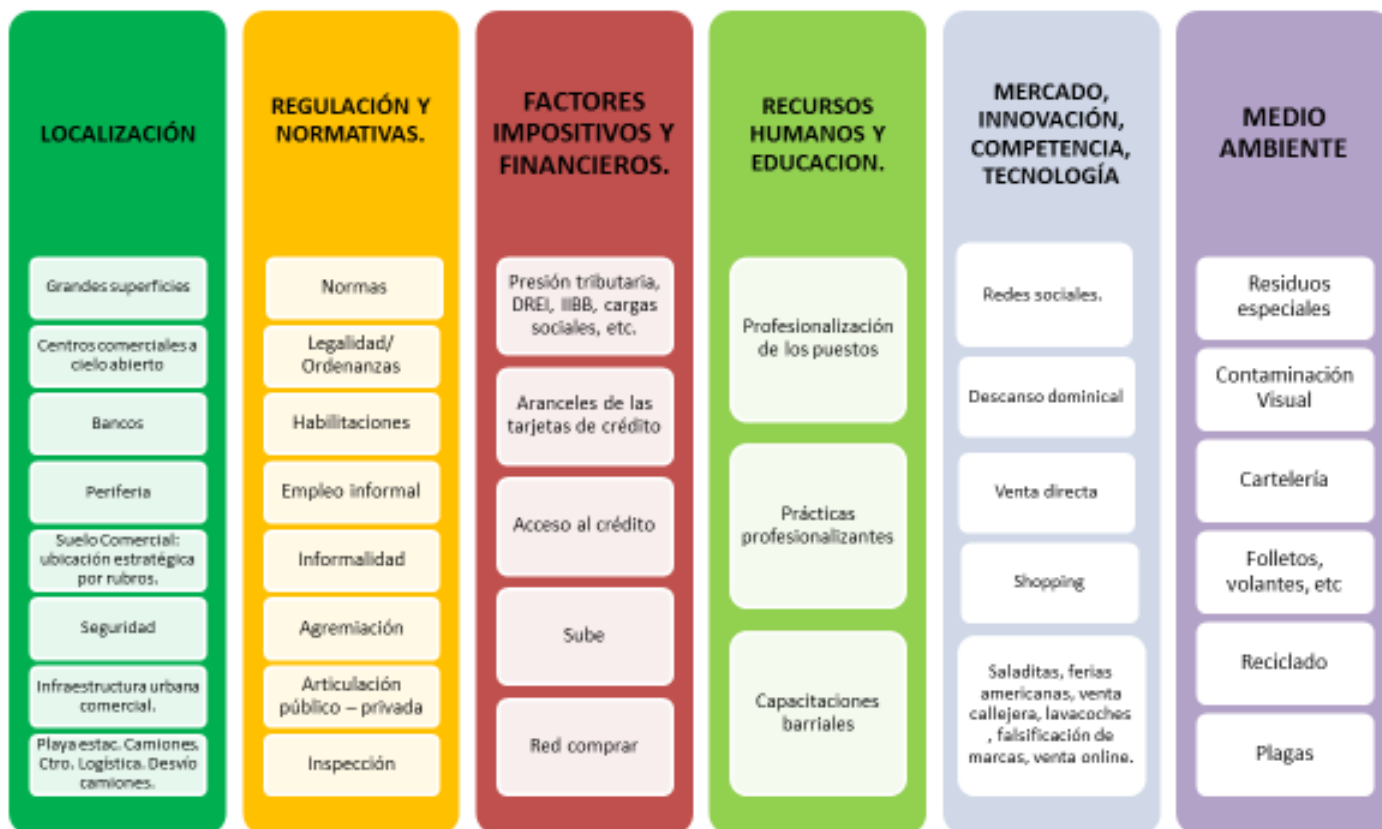
Taller de Reflexión sobre situación actual y propuestas de actuación Comisión de Comercio y servicios:

En noviembre del año 2014, se realizó un taller coordinado por ACCICAR, para analizar la situación del sector y proponer acciones para superar algunas de las dificultades detectadas:



Ya avanzando en el análisis del sector en el marco de las actividades de Rafaela 2020, se observan como parte del pre- diagnóstico del sector los siguientes puntos:

PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS DETECTADAS:



Explicando de manera general los grandes temas detectados como problemáticas podemos concluir:

LOCALIZACIÓN: refiere a dificultades detectadas en los temas que vinculan al sector con el urbanismo, el tránsito local y la seguridad.

REGULACIÓN Y NORMATIVAS: trata sobre la amplitud de normas que regulan la actividad y los procesos relacionados a las mismas, así como las deslealtades que provoca la informalidad y la necesidad de concientizar y sumar participación activa en sus integrantes.

FACTORES IMPOSITIVOS Y FINANCIEROS: implican la complejidad y cantidad de tributaciones que se deben asumir, así como los elevados costos financieros y las dificultades de acceder al crédito.

RECURSOS HUMANOS Y EDUCACIÓN: se detecta la necesidad de capacitar a los recursos humanos vinculados al sector para crear y potenciar capacidades.

MERCADO, INNOVACION, COMPETENCIA, TECNOLOGÍA: surgen aquí las problemáticas referidas a antiguas y nuevas dificultades que se le presentan al sector. Del potencial para

innovar, agruparse, resolver en común, proponer cosas nuevas depende su poder de crecimiento.

MEDIO AMBIENTE: se reflejan aquí temas relacionados con la protección del medio ambiente, los residuos que se generan, la necesidad de solucionar dificultades de manera ecológica.

Tendencias detectadas:

Otras características destacadas del diagnóstico sectorial

POLÍTICAS NACIONALES

A través del Gobierno Nacional se están desarrollando acciones para incentivar el consumo, como una manera de mantener elevada la actividad económica y sostener el nivel del empleo. Entre ellos:

Programa Argenta: ARGENTA es la identificación de los jubilados y pensionados del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA). Más de seis millones de jubilados y pensionados en todo el país la poseen Pueden realizar compras con la Tarjeta ARGENTA-Carnet en comercios que previamente hayan realizado un convenio con ANSES. El monto de la compra será debitado del préstamo cargado en la Tarjeta.

También forman parte de un programa de beneficios exclusivos con descuentos y promociones especiales en gastronomía, cines, teatros, viajes, tiempo libre y cuidado personal.

Ahora 12: Programa de crédito para fomentar el consumo, el comercio, el empleo y la producción nacional. Con AHORA 12, los argentinos pueden comprar en 12 cuotas sin interés con tarjeta de crédito.

Precios Cuidados: los productos comercializados desde el programa Precios Cuidados tienen precios determinados a partir del análisis de las cadenas de valor. Por estos motivos, los Precios Cuidados son precios de referencia: sirven para comparar con los otros precios en la góndola, evaluar las diferencias y elegir.

Red Com.Pr.Ar: consiste en un acuerdo entre el estado nacional y los pequeños comerciantes. El objetivo de la Red Com.Pr.Ar es desconcentrar el consumo de las grandes cadenas y generar condiciones de competencia más equitativas al llevar Precios Cuidados a los comercios de proximidad. La Red Com.Pr.Ar tiene la misión de llegar a todos los barrios de todos los municipios del país para incorporar comercios de proximidad, ferias populares, mercados concentradores y pequeños productores. Busca federalizar la política de Precios Cuidados y extenderla a los pequeños comercios y almacenes.

Camiones populares: el Programa de Promoción del Mercado Interno es una de las herramientas de la Red Com. Pr. Ar que promueve el consumo de productos de origen animal a precios de referencia y que se comercializan a través de camiones identificados con los logos de la Red. Ej: camión de pescados, carnes, pastas.

Todos estos programas han promovido la actividad, generando diferentes modos de incentivar el consumo y han acercado a los consumidores al sector incrementando su movimiento económico.

Fuentes de información:

Es escasa y fragmentada la información que se ha podido recolectar sobre el sector: cantidad de establecimientos, empleados, facturación son datos que pueden encontrarse sólo de algunos de los rubros y de manera parcial, recurriendo a sindicatos, datos del Municipio o la Provincia. Es una necesidad implementar algún relevamiento del sector más centralizado que permita dimensionar mejor el nivel de ocupación, nivel de actividad, cantidad de integrantes.

Desde el Derecho Registro e Inspección y desde Habilitaciones del Municipio podrían reformularse cuestiones administrativas que permitan detectar:

Cantidad total de empresas de comercio y servicios en la ciudad.

Descripción de rubros y sub-rubros.

Monto de facturación.

Otra de las características es el **bajo nivel de participación institucional**. Son pocos quienes participan activamente del trabajo de las cámaras y agrupaciones, y acercan sus inquietudes y propuestas.

También es importante rescatar algunos datos que surgen del Relevamiento Socioeconómico 2014 del ICEDEL, donde del **análisis según tipo de empresas** demuestra que el **14,4%** de la población ocupada en la ciudad de Rafaela lo hace en los distintos sectores que componen el **sector público, ya sea en organismos nacionales, provinciales, así como municipales y/u otros entes descentralizados del Estado**. Este porcentaje es levemente menor al registrado en el año precedente, lo cual refleja un incremento **del empleo privado en la estructura de trabajo local que asciende a un 85,6%**.

También se destaca que la estructura ocupacional de la ciudad denota que la rama de actividad que **mayor incidencia representa en términos de personas ocupadas es el sector servicios -incluye también a la administración pública - con un 43,0% del total**; seguido por la industria (27,1%) y el **comercio (17,7%)**.

Puede deducirse así, que la **cantidad de puestos de trabajo es importante debido a la alta participación del sector dentro del empleo privado y de éste en el total del empleo**.

Geografía del Comercio de Rafaela

Históricamente bulevar Santa Fe, entre la unión de 9 de Julio-Lavalle y Constitución- Tucumán, fue el eje comercial. Decimos fue porque con los años se fue ampliando que hoy se extiende a las calles paralelas, fundamentalmente San Martín y Belgrano, y a las arterias que la cortan tanto en el sur como el norte.

Ellas conforman el denominado “Paseo del Centro”.

Pero la actividad comercial se extiende en muchas otras zonas de la ciudad. En menor medida aparecen otros bulevares con cierta actividad comercial, como por ejemplo Lehmann hasta avenida Brasil, Irigoyen con algunos comercios salteados en sus cuadras y Roca con muchos del rubro automotor.

Pero esto no es todo, porque la mayoría de los barrios (a excepción de las quintas) tienen pequeñas cuadras donde se forman centros comerciales en lo que se puede encontrar de todo y a precios realmente llamativos para los consumidores. Hay desde tiendas de venta de ropa a pequeños supermercados pasando por jugueterías y relojerías, entre tantos otros.

Otros centros que podemos mencionar son:

- El del barrio Villa Rosas
- El del barrio Independencia
- El del barrio Pizzurno
-

Capacitación:

PROGRAMA “MI NEGOCIO EN MI BARRIO”

La secretaría de Desarrollo, Innovación y Relaciones Internacionales junto al Área de Vecinales de la Municipalidad de Rafaela y el Centro Comercial e Industrial de Rafaela y la Región (CCIRR), efectúan un aporte importante a los comercios, específicamente a los barriales. El mismo incluye una serie de jornadas de capacitación destinadas al fortalecimiento del sector formado por pequeños comercios minoristas de distintos barrios de nuestra ciudad.

El programa desarrolla tres temáticas diferentes: Ventas, Costos y Legislación y además, se efectúan encuentros en el CCIRR que se desarrollan en el marco del convenio firmado entre Municipalidad de Rafaela, la Cámara Argentina de la Mediana Empresa (CAME) y el ya mencionado Centro Comercial. Los mismos abordan temáticas como Calidad en el servicio y atención al cliente, Técnicas de Ventas, Taller de vidrieras, Análisis de costos y fijación de precios

CAPACITACIONES PRESENCIALES Y A DISTANCIA:

A través de las dos cámaras nacionales CAME y CAC, la Comisión de Comercio y Servicios del CCIRR brinda a sus asociados un programa anual de capacitaciones presenciales y a distancia en temas referentes a atención al cliente, comunicación, fidelización de cliente, redes sociales, costos, ventas, RRHH, marketing, etc.

Por otra parte, a través de dichas entidades se responden consultas y problemas de las empresas de los sectores. Así también se brinda asesoramiento en cuestiones legales, contables, de RRHH entre otros temas.