

## ¿ES POSIBLE IMPLEMENTAR EL HORARIO CORRIDO EN EL COMERCIO DE LA CIUDAD?

### ¿COSTUMBRE o NECESIDAD? LA OPINIÓN DEL CONSUMIDOR

*En los últimos meses se instaló en la sociedad santafesina el debate acerca de la posibilidad de cambio a horario corrido del histórico esquema "cuatro mas cuatro" que en general practica el comercio en la ciudad de Santa Fe. En relación al tema el Observatorio Social de la Universidad Nacional del Litoral se encargó de relevar la opinión de unos de los sectores directamente involucrados –técnicamente nombrados "informantes calificados"- aunque no el único que debe intervenir en este debate; como es el consumidor.*

Uno de los sectores involucrados directamente en la propuesta de modificación del horario de comercio es, por supuesto, el consumidor. Por tal motivo, el Observatorio Social de la Universidad Nacional del Litoral se propuso relevar la opinión del sector con el objetivo de posibilitar su conocimiento en el momento que se determine tomar una decisión al respecto.

Para alcanzar el objetivo mencionado se relevó una muestra al azar con las siguientes características:

#### FICHA TÉCNICA

*Diseño de muestra al azar en dos etapas. En la primera etapa se estratifican las vecinales de la ciudad de Santa Fe de acuerdo a mediciones promedio –en cada una de ellas- de Necesidades Básicas Insatisfechas y se seleccionan al azar dentro de cada estrato proporcionalmente al número de vecinales en cada estrato. En la segunda etapa se seleccionan al azar manzanas como puntos de inicio del muestreo, estableciéndose una cuota de hogares a relevar en cada uno de ellos. La muestra considera proporciones de entrevistados por sexo similar a la observada para la totalidad de la población santafesina.*

*La encuesta se realizó utilizando un cuestionario semiestructurado –preguntas abiertas y cerradas-. El contacto con el hogar se realiza telefónicamente. Los entrevistados no son propietarios de comercios.*

**Tamaño de la Muestra: 414 hogares.**

**Error de estimación a priori para Proporciones Simultáneas:  $\pm 3,5\%$**

**Nivel de Confianza para la estimación: 90%**

**Nº de Vecinales incluidas en el relevamiento: 22.**

#### Universidad Nacional del Litoral

Secretaría de Extensión

Observatorio Social

Sistema de Monitoreo Social del Litoral

Junín 3446 (3000) Santa Fe

TelFax: +54 (342) - 4575104

Email: observatoriosocial@unl.edu.ar

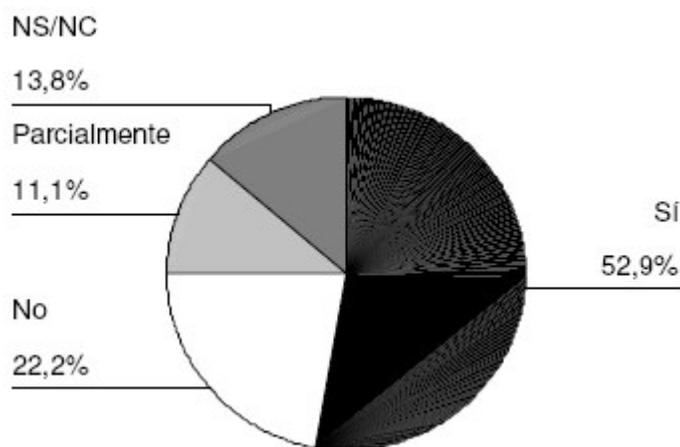
## RESULTADOS CUANTITATIVOS

### HORARIO CORRIDO EN LA CIUDAD DE SANTA FE

#### Grado de acuerdo de los consumidores Santafesinos.

A la consigna acerca de la opinión del entrevistado sobre su acuerdo por la implementación del horario corrido en el comercio santafesino, se responde:

¿Está de acuerdo con el Horario Corrido para el Comercio?



Fuente: Observatorio Social de la Secretaría de Extensión  
Universidad Nacional del Litoral

Si se analizan las categorías que implican algún grado de acuerdo, se observa que el **64%** de los entrevistados manifiesta estar de **acuerdo total o parcialmente** con la iniciativa, mientras que un **22,2 %** opina decididamente **en contra** de la misma. Entre aquellos entrevistados que manifiesta su acuerdo total o parcial, la proporción que representa el **acuerdo total** representa el **82,6%**.

Esto significa que hasta un **77,8%** de los santafesinos no han conformado una opinión decididamente en contra de la iniciativa de implementación del horario corrido en el comercio.

#### Motivos manifestados para estar de acuerdo.

Cuando se le solicitó al entrevistado que manifieste su razón principal por la que se manifestaba a favor del horario corrido en el comercio, el **39,7%** expresó que el horario de su trabajo, el horario escolar o la organización familiar general era su motivo fundamental, los restantes consultados expresaron otro tipo de razón en un **59,8%**.

#### Universidad Nacional del Litoral

Secretaría de Extensión

Observatorio Social

Sistema de Monitoreo Social del Litoral

Junín 3446 (3000) Santa Fe

TelFax: +54 (342) - 4575104

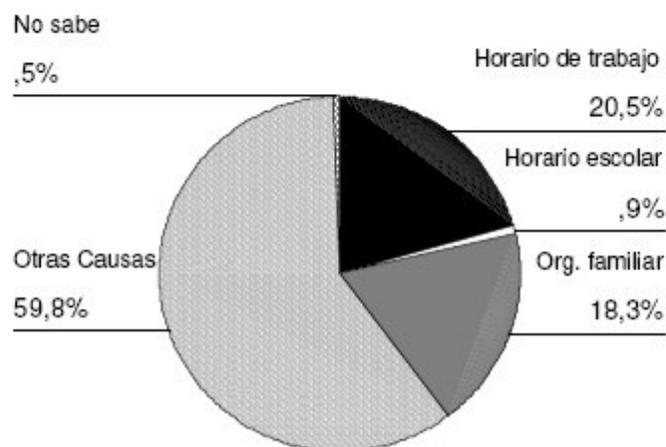
Email: observatoriosocial@unl.edu.ar

### Motivo por el que está de acuerdo con el horario corrido en el comercio de la Ciudad de Santa Fe

Tipo de motivo principal	Nro. de personas	Proporción de personas (%)
Por mi horario de trabajo	45	20,5
Por el horario escolar	2	,9
Por la organización familiar	40	18,3
Otras Causas	131	59,8
No sabe	1	,5
Total	219	100,0

Fuente: Observatorio Social, Programa "Sistema de Monitoreo Social del Litoral"

### Motivo de acuerdo con el Horario corrido en el comercio de Santa Fe



Fuente: Observatorio Social de la Secretaría de Extensión  
Universidad Nacional del Litoral

A su vez se solicitó a los entrevistados que describan la causa por la que manifiestan estar de acuerdo con otras razones, construyéndose las siguientes categorías:

#### Universidad Nacional del Litoral

Secretaría de Extensión

Observatorio Social

Sistema de Monitoreo Social del Litoral

Junín 3446 (3000) Santa Fe

TelFax: +54 (342) - 4575104

Email: observatoriosocial@unl.edu.ar

**Otras razones manifestadas por los santafesinos que están de acuerdo con el horario corrido en el comercio de la ciudad**

<b>Comodidad del consumidor</b>	<b>33</b>	<b>28%</b>
Disfrutar de la tarde	3	3%
<b>Comodidad del empleado</b>	<b>15</b>	<b>13%</b>
<b>Aprovechamiento del horario diurno</b>	<b>26</b>	<b>22%</b>
Facilidad para estudiar	4	3%
Sin razón específica	17	15%
Ahorro de los empleados	8	7%
Adecuando horarios de Bcos y otro Ss	1	1%
Seguridad	7	6%
Extensión del horario	2	2%
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

Fuente: Observatorio Social de la Secretaría de Extensión – Universidad Nacional del Litoral

En el cuadro anterior se destacan las categorías “Comodidad del Consumidor –en general-“, “Comodidad del Empleado –en general-“ y, “Aprovechamiento del horario diurno”, constituyen el **53%** de las manifestaciones de los consumidores.

De esta manera, el **52,9%** de los santafesinos opina estar totalmente a favor del horario corrido en el comercio; siendo las razones principales para expresar dicha opinión su actual horario de trabajo (**20,5%**), mejorar la organización familiar (**18,3%**), comodidad del consumidor en general (**15,1%**), aprovechamiento del horario diurno (**11,9%**) y comodidad de los empleados en general (**6,8%**), en orden de importancia respectivamente. Si las dos categorías que refieren a comodidad, se suman en una sola, esta razón es la principal. El **27%**, es decir más de la cuarta parte de los que se manifiestan a favor del horario corrido en el comercio opina que la situación sería más cómoda para el consumidor.

**Motivos manifestados para no estar de acuerdo.**

Respecto a los motivos esgrimidos por el **22,2%** de los consumidores que no se manifiestan de acuerdo con el horario corrido en el comercio, el peso del horario de trabajo, la organización familiar o el horario escolar –que para los que opinan a favor era cercano al 40%-, en este caso se reduce al **17,4%**. Por ese motivo se deben analizar las “otras causas” manifestadas.

**Universidad Nacional del Litoral**

Secretaría de Extensión

Observatorio Social

Sistema de Monitoreo Social del Litoral

Junín 3446 (3000) Santa Fe

TelFax: +54 (342) - 4575104

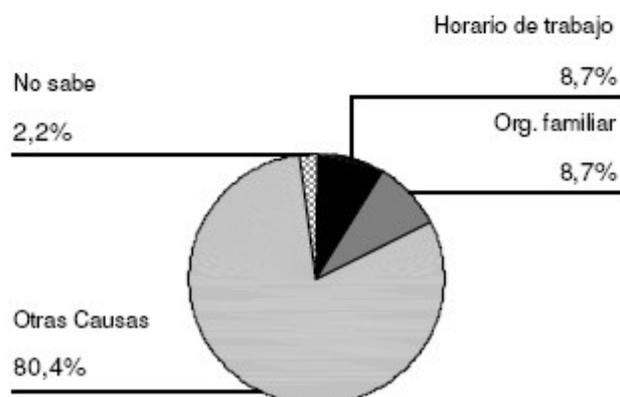
Email: observatoriosocial@unl.edu.ar

### Motivo por el que está de acuerdo con el horario corrido en el comercio de la Ciudad de Santa Fe

	Nro. de personas	Proporción de personas (%)
Por mi horario de trabajo	8	8,7
Por la organización familiar	8	8,7
Otras Causas	74	80,4
No sabe	2	2,2
Total	92	100,0

Fuente: Observatorio Social de la Secretaría de Extensión - Universidad Nacional del Litoral.

### Motivo de no acuerdo con el Horario corrido en el comercio de Santa Fe



Fuente: Observatorio Social de la Secretaría de Extensión  
Universidad Nacional del Litoral

Entre las otras razones manifestadas por los entrevistados que decididamente no están de acuerdo con el horario corrido en el comercio de la ciudad de Santa Fe, observamos que:

#### Universidad Nacional del Litoral

Secretaría de Extensión

Observatorio Social

Sistema de Monitoreo Social del Litoral

Junín 3446 (3000) Santa Fe

TelFax: +54 (342) - 4575104

Email: observatoriosocial@unl.edu.ar

**Otras razones manifestadas por los santafesinos que no están de acuerdo con el horario corrido en el comercio de la ciudad**

Se adapta a cualquier situación	1	1%
Se Perjudica pero sin razón específica	2	3%
Comodidad del consumidor	17	23%
Seguridad	1	1%
Compatibilidad horaria con otros Servicios	2	3%
Disfrutar de la tarde	6	8%
Aprovechamiento horas diurnas	2	3%
Por costumbre	31	42%
Comodidad del empleado	6	8%
Los negocios en los que compra están siempre abiertos	1	1%
Por el clima	4	5%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Observatorio Social de la Secretaría de Extensión – Universidad Nacional del Litoral

el **42%** de los informantes no estarían de acuerdo con el horario corrido por razones clasificables en “costumbre”. También hay que considerar al **23%** de los consumidores que no están de acuerdo por otras razones, que manifiestan que esa razón es la comodidad pues en la mayoría de los casos la causa de esa modalidad es la costumbre de dormir la siesta.

Conjuntamente estas dos categorías nos dan un **65%** de los respondentes en la categoría de no acuerdo por “otras causas”. Ese 65% medido sobre la base de todos los encuestados que no están de acuerdo con el horario corrido significa un **52,2%**. Luego, el 52,2% de los consumidores que no están de acuerdo con el horario corrido, se detecta que su opinión se basa en una costumbre cultural, y no en una razón personal u objetiva.

**En conclusión,** existe una importante proporción de consumidores que opinan decididamente a favor del cambio del horario de comercio a horario corrido – aproximadamente 5 de cada 10-; mientras que 2 de cada 10 están decididamente en contra de la medida. En un escenario optimista respecto del cambio, la opinión a favor de los consumidores podrá entonces a llegar a conformar a 7 de cada 10, si se tiene en cuenta aquellos que están parcialmente a favor o todavía no arriesgan una opinión. Además, entre quienes no estarían de acuerdo con la medida, la 5 de cada 10 lo decide fundamentado en la costumbre y no por una causa específica por la cual el consumidor se vea objetivamente perjudicado. Esto significa, medido respecto al conjunto opinando, una proporción de alrededor de 2 cada 10 consumidores.

Si además se tiene en cuenta que otros entrevistados manifestaron no estar de acuerdo sin poder establecer una causa específica o por que en realidad cualquier decisión “le da lo mismo”, como expresaron; llegamos a que los consumidores que efectivamente se verían perjudicados

**Universidad Nacional del Litoral**

Secretaría de Extensión

Observatorio Social

Sistema de Monitoreo Social del Litoral

Junín 3446 (3000) Santa Fe

TelFax: +54 (342) - 4575104

Email: observatoriosocial@unl.edu.ar

debido a una posible implementación del horario corrido en el comercio implican una proporción de 1 de cada 10.

### **Horarios de Apertura y Cierre propuestos.**

Entre aquellas personas que opinaron a favor de la implementación del horario corrido en el comercio santafesino, se les solicitó que propusieran el horario de apertura de su gusto o necesidad, e independientemente de ese horario de apertura, que indicara de la misma manera el horario de cierre.

Para el horario de apertura, el **92,1%** de los consumidores decididamente a favor de la medida eligen una hora en el período **8,00 a 9,30h.**; **la mitad de ellos entre las 9,00 y 9,30 h.** Si se mide este grupo de opiniones para generalizar al conjunto de consumidores santafesinos se tiene que 6 de cada 10 propone que el comercio tenga un horario de apertura entre **8,00 a 9,30h.**

En cuanto al horario de cierre, **65,4%** lo prefiere entre **16,00 y 18,30 h.**, esto implica que, medido con respecto al conjunto de consumidores santafesinos, resulta que 4 de cada 10 santafesinos propone que el comercio tenga un horario de cierre entre **16,00 y 18,30 h.**

### **¿En que tipo de negocios compran los Santafesinos?**

Una de cuestiones a tener en cuenta para validar la opinión de los consumidores respecto a la posibilidad de implementar el horario corrido en el comercio es el tipo de comercio en donde realizan sus compras, y a su vez que tipo de artículos compran en cada tipo de comercio.

Al respecto se solicitó a los encuestados que indicaran dónde compran: Comestibles, Artículos de limpieza, Artículos de aseo personal y Vestimenta. Para ello se les ofreció las siguientes opciones de tipo de comercio: Comercios del barrio, Supermercados en la zona cercana a la vivienda, Supermercados en zonas alejadas de la vivienda, Mecamercados, Centros comerciales (Shopping, por ejemplo), o Comercios tradicionales en el rubro (por ejemplo en el caso de la vestimenta existen casas de larga trayectoria).

En el caso de comestibles y artículos de limpieza, entre el 80,0% y 81% realiza sus compras en comercios del barrio y supermercados cercanos a la vivienda. En el caso de comercios del barrio, existe una conducta de atención del cliente de este tipo de comerciantes en cuanto al horario de atención por la cual los horarios de trabajo son extendidos. Esto no sucede con los supermercados en general, que son elegidos por el 63% de las personas –o sea, que 3 de cada 4 personas que compra comestibles lo hace en supermercados cercanos a la vivienda-.

Los artículos de aseo personal tienen una tendencia similar, el 77% de los consumidores los adquiere en Comercios del barrio y Supermercados cercanos a la vivienda; de los cuales el 80% lo hace en este último tipo de comercios.

Distinta es la situación de la compra de vestimenta. El **75%** de los consumidores la adquiere en negocios del centro de la ciudad u otros centros comerciales ubicados en el ejido urbano.

#### **Universidad Nacional del Litoral**

Secretaría de Extensión

Observatorio Social

Sistema de Monitoreo Social del Litoral

Junín 3446 (3000) Santa Fe

TelFax: +54 (342) - 4575104

Email: observatoriosocial@unl.edu.ar

De todas maneras un importante grupo del **22%** la adquiere en negocios del barrio.

**En conclusión**, si se tiene en cuenta que, fundamentalmente en los barrios, la conducta del consumidor tiende a la comodidad de la compra, y por lo tanto a priori prefiere elegir comercios que le permitan realizar la compra con flexibilidad horaria u horario extendido, se observa que no es ésta la conducta mas frecuente. Por lo tanto un posible cambio a horario corrido deberá tener en cuenta esta situación sobre todo en los supermercados ya que la gente los prefiere para la compra de comestibles, artículos de limpieza y de aseo personal.