

ESTUDIO Y EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL  
" PLAN GENERAL PARA EL EQUIPAMIENTO  
COMERCIAL DE ARAGÓN "

**2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA EN  
COMERCIOS DE ZARAGOZA CAPITAL**

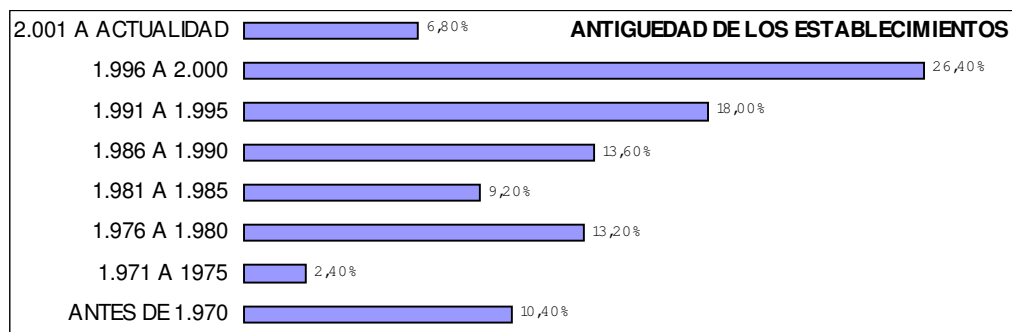


1.- Año de comienzo de la actividad comercial:

CUADRO N° 1

<b>ANTIGUEDAD</b>	<b>TOTAL</b>
ANTES DE 1.970	10,40%
1.971 A 1975	2,40%
1.976 A 1.980	13,20%
1.981 A 1.985	9,20%
1.986 A 1.990	13,60%
1.991 A 1.995	18,00%
1.996 A 2.000	26,40%
2.001 A ACTUALIDAD	6,80%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

GRÁFICO N° 1

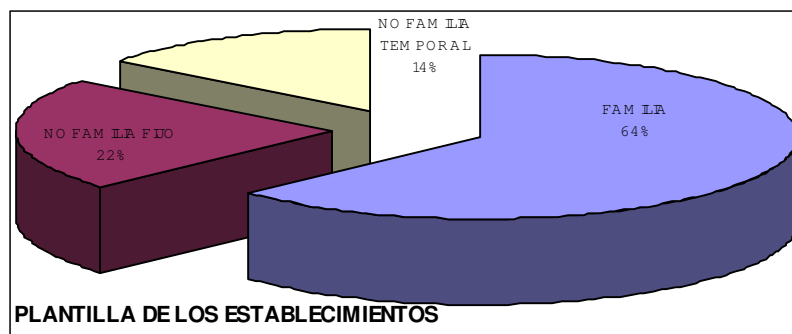


2.- Empleados que trabajan en el establecimiento:

CUADRO N° 2

<b>PLANTILLA ESTABLECIMIENTO</b>	
FAMILIA	63,18%
NO FAMILIA FIJO	22,48%
NO FAMILIA TEMPORAL	14,34%
TOTAL	100,00%

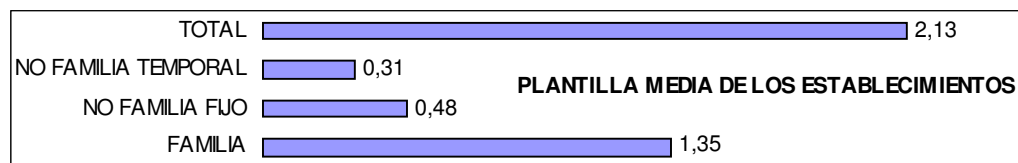
GRÁFICO N° 2



CUADRO N° 3

<b>PLANTILLA MEDIA ESTABLECIMIENTO</b>	
FAMILIA	1,35
NO FAMILIA FIJO	0,48
NO FAMILIA TEMPORAL	0,31
TOTAL	2,13

GRÁFICO N° 3

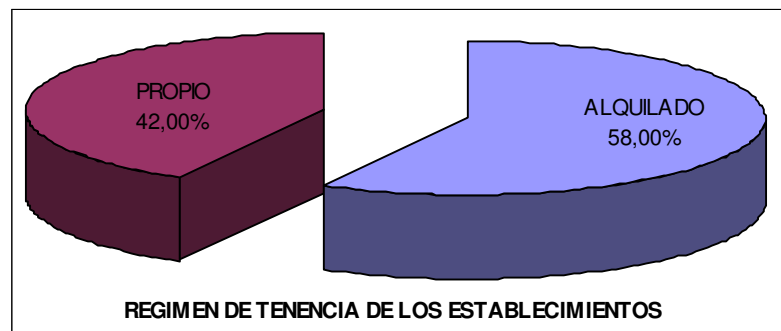


3.- Régimen de tenencia del local:

CUADRO N° 4

REGIMEN TENENCIA DEL LOCAL			
ANTIGUEDAD	ALQUILADO	PROPIO	TOTAL
ANTES DE 1.970	7,20%	3,20%	10,40%
1.971 A 1975	0,80%	1,60%	2,40%
1.976 A 1.980	7,20%	6,00%	13,20%
1.981 A 1.985	5,20%	4,00%	9,20%
1.986 A 1.990	6,80%	6,80%	13,60%
1.991 A 1.995	8,00%	10,00%	18,00%
1.996 A 2.000	20,00%	6,40%	26,40%
2.001 A ACTUALIDAD	2,80%	4,00%	6,80%
TOTAL	58,00%	42,00%	100,00%

GRÁFICO N° 4

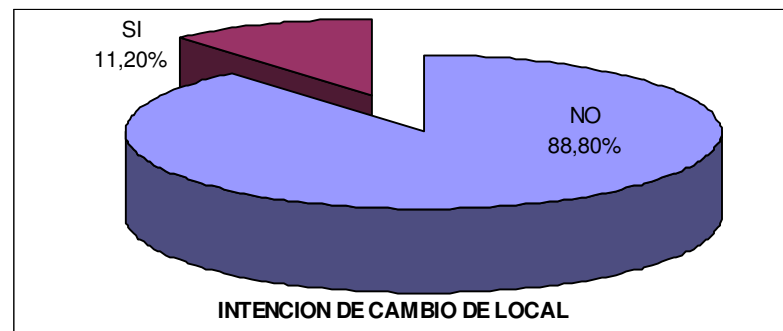


4.- ¿Intención de cambio de local comercial:

CUADRO N° 5

<b>INTENCION DE CAMBIO DE LOCAL</b>			
<b>ANTIGUEDAD</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>TOTAL</b>
ANTES DE 1.970	10,00%	0,40%	10,40%
1.971 A 1975	1,60%	0,80%	2,40%
1.976 A 1.980	11,60%	1,60%	13,20%
1.981 A 1.985	8,80%	0,40%	9,20%
1.986 A 1.990	12,40%	1,20%	13,60%
1.991 A 1.995	15,60%	2,40%	18,00%
1.996 A 2.000	22,00%	4,40%	26,40%
2.001 A ACTUALIDAD	6,80%	0,00%	6,80%
<b>TOTAL</b>	<b>88,80%</b>	<b>11,20%</b>	<b>100,00%</b>

GRÁFICO N° 5

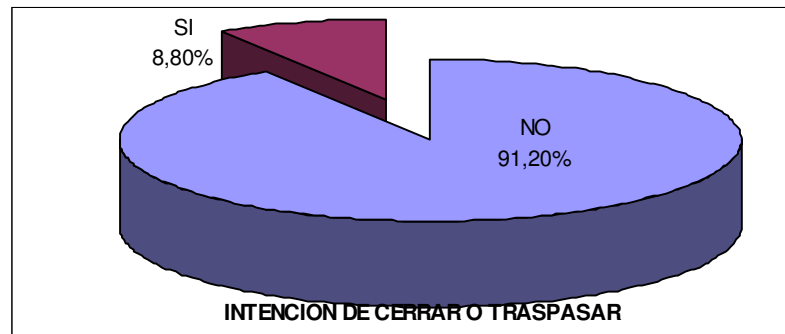


5.- Intención de cerrar o traspasar el negocio:

CUADRO N° 6

<b>INTENCION DE CERRAR O TRASPASAR</b>			
<b>ANTIGUEDAD</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>TOTAL</b>
ANTES DE 1.970	8,80%	1,60%	10,40%
1.971 A 1975	2,40%	0,00%	2,40%
1.976 A 1.980	12,40%	0,80%	13,20%
1.981 A 1.985	9,20%	0,00%	9,20%
1.986 A 1.990	12,40%	1,20%	13,60%
1.991 A 1.995	16,80%	1,20%	18,00%
1.996 A 2.000	23,20%	3,20%	26,40%
2.001 A ACTUALIDAD	6,00%	0,80%	6,80%
<b>TOTAL</b>	<b>91,20%</b>	<b>8,80%</b>	<b>100,00%</b>

GRÁFICO N° 6

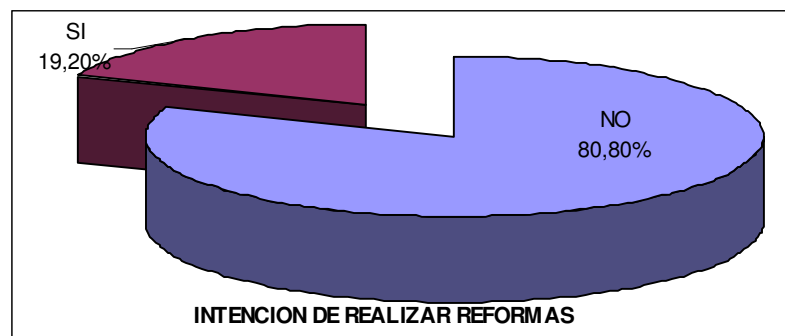


6.- Intención de realizar reformas en el local:

CUADRO N° 7

<b>INTENCION DE REALIZAR REFORMAS</b>			
<b>ANTIGUEDAD</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>TOTAL</b>
ANTES DE 1.970	8,40%	2,00%	10,40%
1.971 A 1975	1,60%	0,80%	2,40%
1.976 A 1.980	10,00%	3,20%	13,20%
1.981 A 1.985	6,80%	2,40%	9,20%
1.986 A 1.990	10,80%	2,80%	13,60%
1.991 A 1.995	15,60%	2,40%	18,00%
1.996 A 2.000	20,80%	5,60%	26,40%
2.001 A ACTUALIDAD	6,80%	0,00%	6,80%
<b>TOTAL</b>	<b>80,80%</b>	<b>19,20%</b>	<b>100,00%</b>

GRÁFICO N° 7



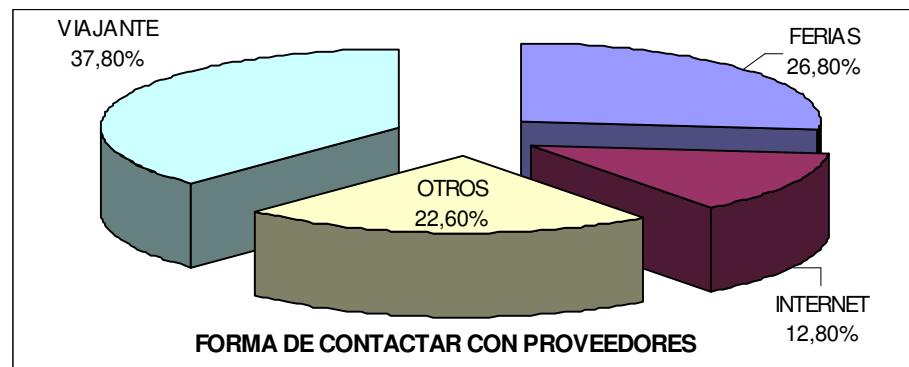


7.- ¿Cómo se realizan las compras o se contacta con los proveedores:

CUADRO N° 8

<b>FORMA DE CONTACTAR CON PROVEEDORES</b>	<b>TOTAL</b>
FERIAS	26,80%
INTERNET	12,80%
OTROS	22,60%
VIAJANTE	37,80%
TOTAL	100,00%

GRÁFICO N° 8



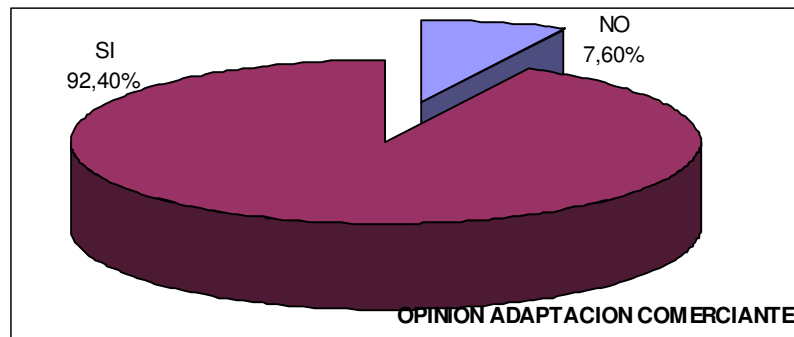
8.- Opinión sobre si el negocio esta adaptado a las nuevas tendencias comerciales:

Por parte del comerciante:

**CUADRO N° 9**  
**OPINION ADAPTACION COMERCIANTE**

RANGO EDAD	NO	SI	TOTAL
20 A 25	1,20%	5,20%	6,40%
26 A 30	0,00%	11,60%	11,60%
31 A 35	0,40%	15,60%	16,00%
36 A 40	1,20%	19,20%	20,40%
41 A 45	2,00%	15,20%	17,20%
46 A 50	0,80%	11,20%	12,00%
51 A 55	0,40%	8,40%	8,80%
56 A 60	0,00%	4,40%	4,40%
60 A 65	1,60%	0,80%	2,40%
66 A 70	0,00%	0,80%	0,80%
TOTAL	7,60%	92,40%	100,00%

**GRÁFICO N° 9**

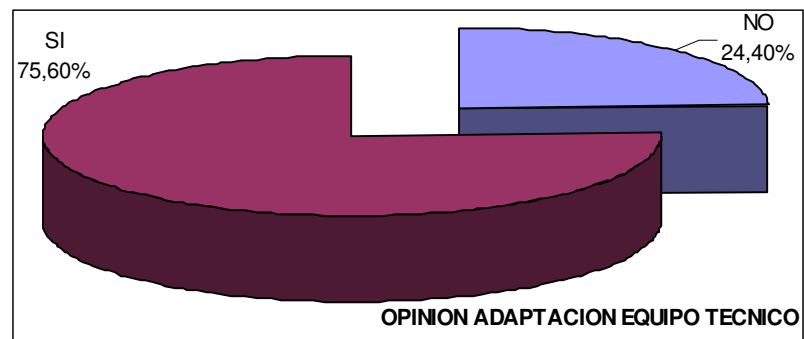


Por parte del equipo consultor:

CUADRO N° 10

<b>OPINION ADAPTACION EQUIPO TECNICO</b>			
<b>RANGO EDAD</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>TOTAL</b>
20 A 25	1,20%	5,20%	6,40%
26 A 30	0,80%	10,80%	11,60%
31 A 35	3,60%	12,40%	16,00%
36 A 40	3,20%	17,20%	20,40%
41 A 45	6,00%	11,20%	17,20%
46 A 50	2,80%	9,20%	12,00%
51 A 55	2,40%	6,40%	8,80%
56 A 60	1,60%	2,80%	4,40%
60 A 65	2,00%	0,40%	2,40%
66 A 70	0,80%	0,00%	0,80%
<b>TOTAL</b>	<b>24,40%</b>	<b>75,60%</b>	<b>100,00%</b>

GRÁFICO N° 10



CUADRO N° 11

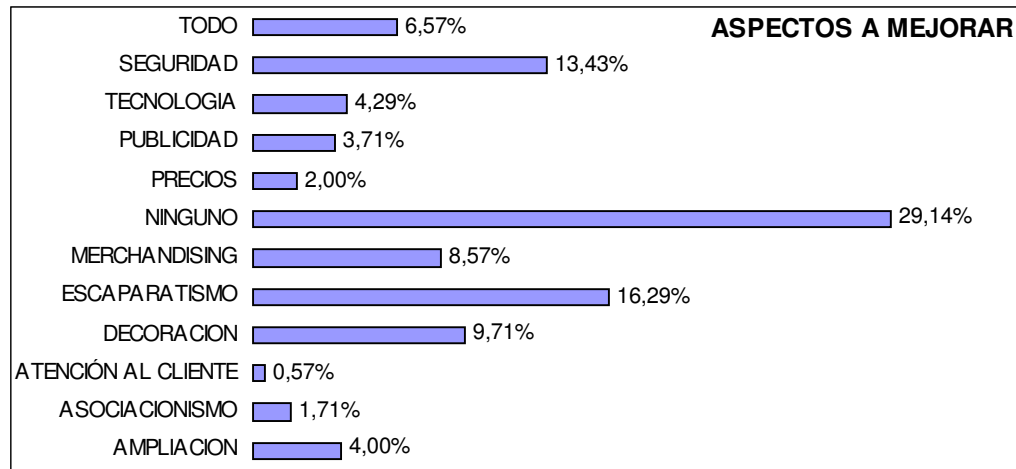
OPINION ADAPTACION COMERCIANTE	OPINION ADAPTACION EQUIPO TECNICO		TOTAL
	NO	SI	
NO	6,40%	1,20%	7,60%
SI	18,00%	74,40%	92,40%
TOTAL	24,40%	75,60%	100,00%

9.- Opinión sobre si el negocio debería mejorar en algún aspecto

CUADRO N° 12

<b>ASPECTOS A MEJORAR</b>	<b>TOTAL</b>
AMPLIACION	4,00%
ASOCIACIONISMO	1,71%
ATENCIÓN AL CLIENTE	0,57%
DECORACION	9,71%
ESCAPARATISMO	16,29%
MERCHANDISING	8,57%
NINGUNO	29,14%
PRECIOS	2,00%
PUBLICIDAD	3,71%
TECNOLOGIA	4,29%
SEGURIDAD	13,43%
TODO	6,57%
TOTAL	100,00%

GRÁFICO N° 11

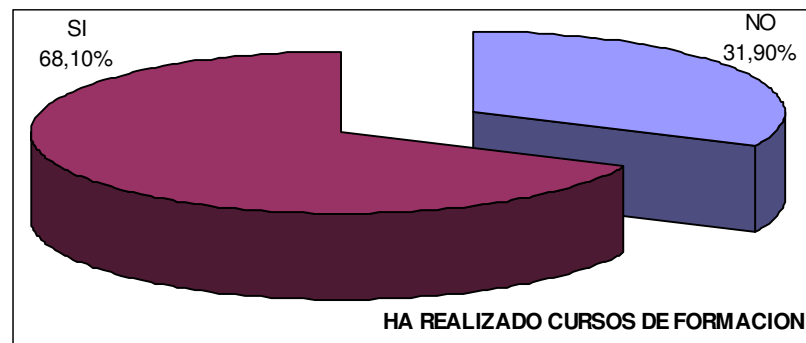


10.- Cursos de formación realizados

CUADRO N° 13

<b>HA REALIZADO FORMACION</b>			
<b>RANGO EDAD</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>TOTAL</b>
20 A 25	2,40%	4,00%	6,40%
26 A 30	0,80%	10,80%	11,60%
31 A 35	6,80%	9,20%	16,00%
36 A 40	2,80%	17,60%	20,40%
41 A 45	7,20%	10,00%	17,20%
46 A 50	3,50%	8,50%	12,00%
51 A 55	4,00%	4,80%	8,80%
56 A 60	3,60%	0,80%	4,40%
60 A 65	0,80%	1,60%	2,40%
66 A 70	0,00%	0,80%	0,80%
<b>TOTAL</b>	<b>31,90%</b>	<b>68,10%</b>	<b>100,00%</b>

GRÁFICO N° 12

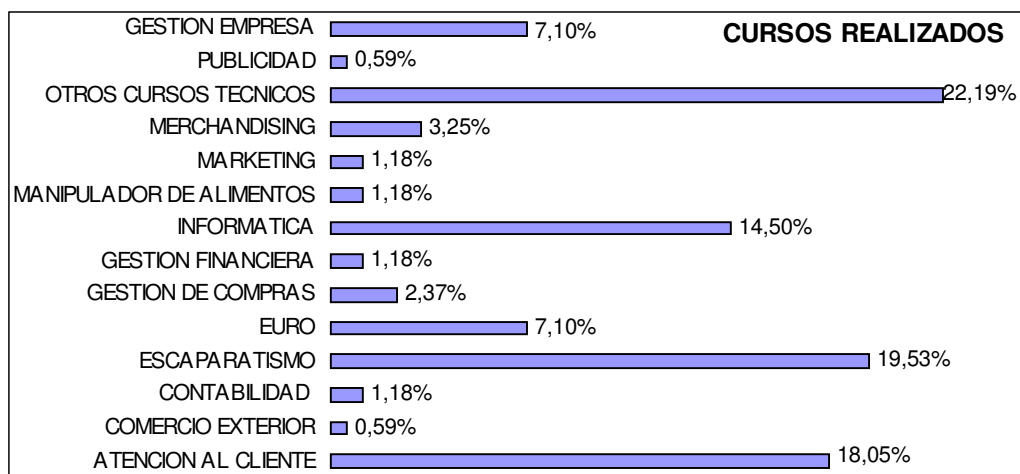


CUADRO N° 14

<b>CURSOS REALIZADOS</b>	<b>TOTAL</b>
ATENCION AL CLIENTE	18,05%
COMERCIO EXTERIOR	0,59%
CONTABILIDAD	1,18%
ESCAPARATISMO	19,53%
EURO	7,10%
GESTION DE COMPRAS	2,37%
GESTION FINANCIERA	1,18%
INFORMATICA	14,50%
MANIPULADOR DE ALIMENTOS	1,18%
MARKETING	1,18%
MERCHANDISING	3,25%
OTROS CURSOS TECNICOS	22,19%
PUBLICIDAD	0,59%
GESTION EMPRESA	7,10%
TOTAL	100,00%



GRÁFICO N° 13

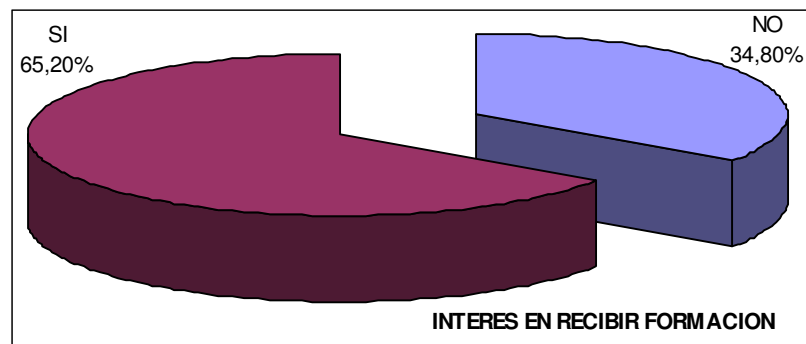


11.- Interés mostrado en recibir algún tipo de formación para propietario o empleados:

CUADRO N° 15

<b>INTERES RECIBIR FORMACION</b>			
<b>RANGO EDAD</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>TOTAL</b>
20 A 25	4,00%	2,40%	6,40%
26 A 30	3,60%	8,00%	11,60%
31 A 35	5,60%	10,40%	16,00%
36 A 40	2,80%	17,60%	20,40%
41 A 45	7,20%	10,00%	17,20%
46 A 50	3,60%	8,40%	12,00%
51 A 55	2,80%	6,00%	8,80%
56 A 60	2,80%	1,60%	4,40%
60 A 65	1,60%	0,80%	2,40%
66 A 70	0,80%	0,00%	0,80%
<b>TOTAL</b>	<b>34,80%</b>	<b>65,20%</b>	<b>100,00%</b>

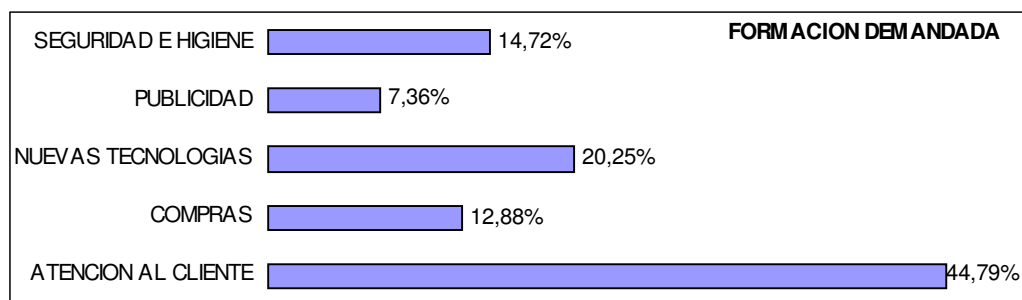
GRÁFICO N° 14



**CUADRO N° 16**

<b>FORMACION DEMANDADA</b>	<b>TOTAL</b>
ATENCION AL CLIENTE	44,79%
COMPRAS	12,88%
NUEVAS TECNOLOGIAS	20,25%
PUBLICIDAD	7,36%
SEGURIDAD E HIGIENE	14,72%
TOTAL	100,00%

**GRÁFICO N° 15**

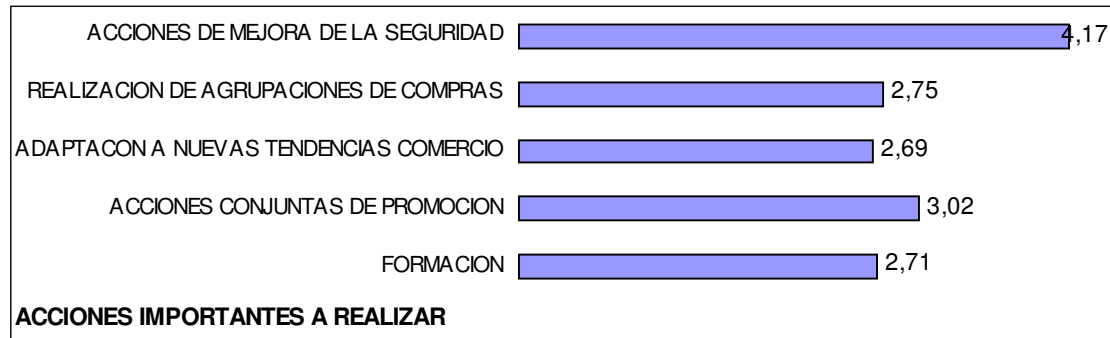


12.- Valoración de las acciones importantes a realizar en el comercio:

CUADRO N° 17

<b>ACCIONES IMPORTANTES A REALIZAR</b>	<b>MEDIA</b>
FORMACION	2,71
ACCIONES CONJUNTAS DE PROMOCION	3,02
ADAPTA CON A NUEVAS TENDENCIAS COMERCIO	2,69
REALIZACION DE AGRUPACIONES DE COMPRAS	2,75
ACCIONES DE MEJORA DE LA SEGURIDAD	4,17

GRÁFICO N° 16



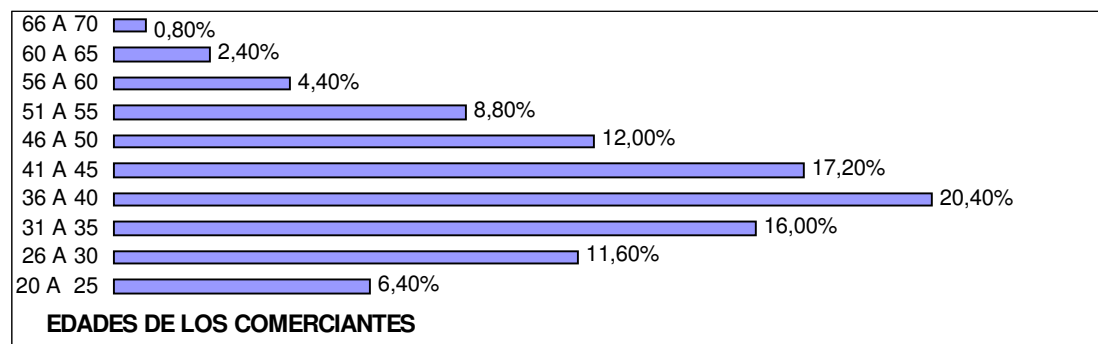
**Perfil del Responsable del Comercio**

**13.- Perfil: Edad, sexo y antigüedad del negocio:**

**CUADRO N° 18**

<b>RANGO EDAD</b>	<b>HOMBRE</b>	<b>MUJER</b>	<b>TOTAL</b>
20 A 25	0,80%	5,60%	6,40%
26 A 30	4,40%	7,20%	11,60%
31 A 35	9,20%	6,80%	16,00%
36 A 40	2,40%	18,00%	20,40%
41 A 45	8,80%	8,40%	17,20%
46 A 50	4,40%	7,60%	12,00%
51 A 55	4,00%	4,80%	8,80%
56 A 60	1,20%	3,20%	4,40%
60 A 65	2,40%	0,00%	2,40%
66 A 70	0,00%	0,80%	0,80%
<b>TOTAL</b>	<b>37,60%</b>	<b>62,40%</b>	<b>100,00%</b>

**GRÁFICO N° 17**



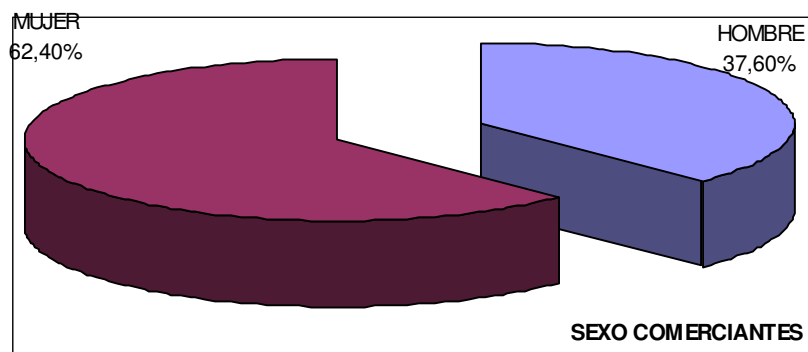
CUADRO N° 19

<b>RANGO EDAD</b>	<b>1.971 A 1975</b>	<b>1.976 A 1.980</b>	<b>1.981 A 1.985</b>	<b>1.986 A 1.990</b>	<b>1.991 A 1.995</b>	<b>1.996 A 2.000</b>	<b>2.001 A ACTUALIDAD</b>	<b>ANTES DE 1.970</b>	<b>TOTAL</b>
20 A 25	0,00%	0,40%	0,00%	0,40%	1,20%	3,20%	1,20%	0,00%	6,40%
26 A 30	0,00%	0,80%	0,00%	0,80%	2,00%	4,40%	3,60%	0,00%	11,60%
31 A 35	0,00%	2,80%	0,40%	0,40%	4,80%	5,20%	0,00%	2,40%	16,00%
36 A 40	0,00%	0,00%	2,40%	4,00%	6,00%	6,00%	1,20%	0,80%	20,40%
41 A 45	0,80%	3,20%	2,00%	3,20%	1,20%	3,20%	0,80%	2,80%	17,20%
46 A 50	0,80%	2,40%	2,00%	0,80%	1,60%	3,20%	0,00%	1,20%	12,00%
51 A 55	0,80%	2,00%	2,40%	2,00%	1,20%	0,40%	0,00%	0,00%	8,80%
56 A 60	0,00%	0,80%	0,00%	2,00%	0,00%	0,80%	0,00%	0,80%	4,40%
60 A 65	0,00%	0,80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,60%	2,40%
66 A 70	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,80%	0,80%
<b>TOTAL</b>	<b>2,40%</b>	<b>13,20%</b>	<b>9,20%</b>	<b>13,60%</b>	<b>18,00%</b>	<b>26,40%</b>	<b>6,80%</b>	<b>10,40%</b>	<b>100,00%</b>

CUADRO N° 20

ANTIGÜEDAD	HOMBRE	MUJER	TOTAL
ANTES DE 1.970	4,40%	6,00%	10,40%
1.971 A 1975	1,60%	0,80%	2,40%
1.976 A 1.980	4,00%	9,20%	13,20%
1.981 A 1.985	3,20%	6,00%	9,20%
1.986 A 1.990	4,40%	9,20%	13,60%
1.991 A 1.995	9,20%	8,80%	18,00%
1.996 A 2.000	9,60%	16,80%	26,40%
2.001 A ACTUALIDAD	1,20%	5,60%	6,80%
TOTAL	37,60%	62,40%	100,00%

GRÁFICO N° 18

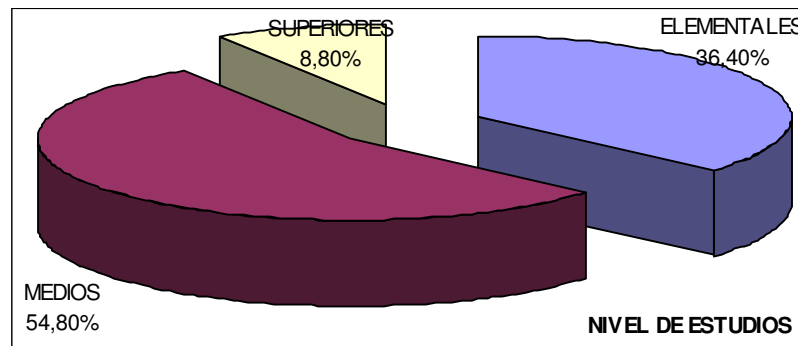


14.- Perfil: Nivel de formación:

CUADRO N° 21

<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>				
<b>RANGO EDAD</b>	<b>ELEMENTALES</b>	<b>MEDIOS</b>	<b>SUPERIORES</b>	<b>TOTAL</b>
20 A 25	0,00%	5,60%	0,80%	6,40%
26 A 30	2,80%	8,00%	0,80%	11,60%
31 A 35	4,40%	10,80%	0,80%	16,00%
36 A 40	10,80%	8,80%	0,80%	20,40%
41 A 45	6,80%	9,60%	0,80%	17,20%
46 A 50	3,20%	4,80%	4,00%	12,00%
51 A 55	2,40%	5,60%	0,80%	8,80%
56 A 60	3,60%	0,80%	0,00%	4,40%
60 A 65	1,60%	0,80%	0,00%	2,40%
66 A 70	0,80%	0,00%	0,00%	0,80%
<b>TOTAL</b>	<b>36,40%</b>	<b>54,80%</b>	<b>8,80%</b>	<b>100,00%</b>

GRÁFICO N° 19



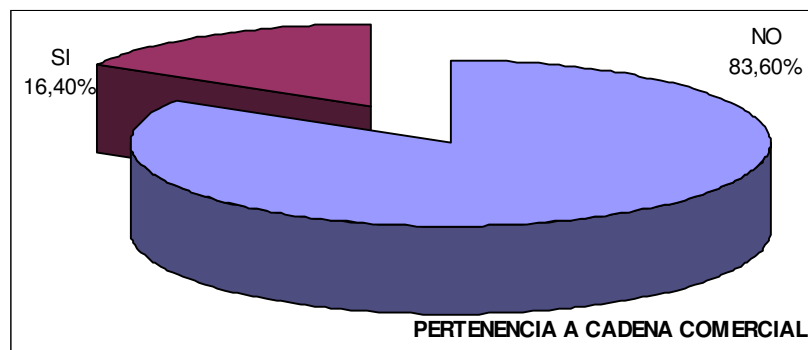


15.- ¿Pertenece a alguna Cadena Comercial:

CUADRO N° 22

<b>PERTENECE A CADENA</b>			
<b>ANTIGUEDAD</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>TOTAL</b>
1.971 A 1975	1,60%	0,80%	2,40%
1.976 A 1.980	10,00%	3,20%	13,20%
1.981 A 1.985	7,20%	2,00%	9,20%
1.986 A 1.990	13,20%	0,40%	13,60%
1.991 A 1.995	16,00%	2,00%	18,00%
1.996 A 2.000	20,80%	5,60%	26,40%
2.001 A ACTUALIDAD	4,80%	2,00%	6,80%
ANTES DE 1.970	10,00%	0,40%	10,40%
<b>TOTAL</b>	<b>83,60%</b>	<b>16,40%</b>	<b>100,00%</b>

GRÁFICO N° 20



**CUADRO N° 23**

<b>PERTENECE A CADENA</b>			
<b>RANGO EDAD</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>TOTAL</b>
20 A 25	4,80%	1,60%	6,40%
26 A 30	10,80%	0,80%	11,60%
31 A 35	14,80%	1,20%	16,00%
36 A 40	18,80%	1,60%	20,40%
41 A 45	13,60%	3,60%	17,20%
46 A 50	6,80%	5,20%	12,00%
51 A 55	7,20%	1,60%	8,80%
56 A 60	3,60%	0,80%	4,40%
60 A 65	2,40%	0,00%	2,40%
66 A 70	0,80%	0,00%	0,80%
<b>TOTAL</b>	<b>83,60%</b>	<b>16,40%</b>	<b>100,00%</b>

**CUADRO N° 24**

<b>PERTENECE A CADENA</b>			
<b>SEXO</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>TOTAL</b>
HOMBRE	32,40%	5,20%	37,60%
MUJER	51,20%	11,20%	62,40%
<b>TOTAL</b>	<b>83,60%</b>	<b>16,40%</b>	<b>100,00%</b>

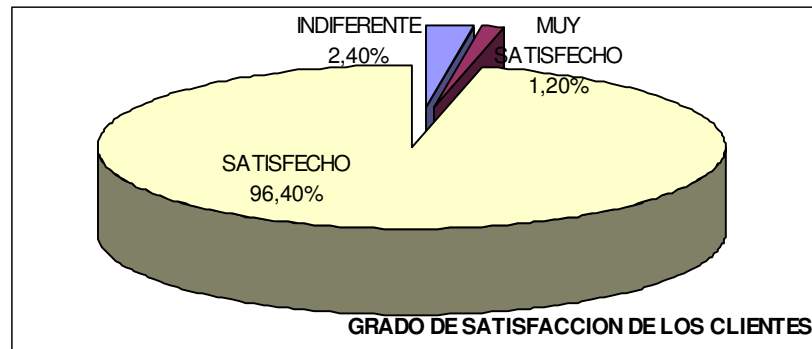
16.- Opinión del comerciante sobre el grado de satisfacción de los clientes:

CUADRO N° 25

**GRADO SATISFACCION CLIENTES**

ANTIGUEDAD	INDIFERENTE	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	TOTAL
1.971 A 1975	0,00%	0,00%	2,40%	2,40%
1.976 A 1.980	0,40%	0,00%	12,80%	13,20%
1.981 A 1.985	0,40%	0,00%	8,80%	9,20%
1.986 A 1.990	0,00%	0,00%	13,60%	13,60%
1.991 A 1.995	0,80%	0,00%	17,20%	18,00%
1.996 A 2.000	0,80%	0,40%	25,20%	26,40%
2.001 A ACTUALIDAD	0,00%	0,40%	6,40%	6,80%
ANTES DE 1.970	0,00%	0,40%	10,00%	10,40%
TOTAL	2,40%	1,20%	96,40%	100,00%

GRÁFICO N° 21



**CUADRO N° 26**

<b>GRADO SATISFACCION CLIENTES</b>				
<b>RANGO EDAD</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>MUY SATISFECHO</b>	<b>SATISFECHO</b>	<b>TOTAL</b>
20 A 25	0,00%	0,00%	6,40%	6,40%
26 A 30	0,00%	0,40%	11,20%	11,60%
31 A 35	0,80%	0,40%	14,80%	16,00%
36 A 40	0,00%	0,00%	20,40%	20,40%
41 A 45	0,80%	0,00%	16,40%	17,20%
46 A 50	0,40%	0,40%	11,20%	12,00%
51 A 55	0,40%	0,00%	8,40%	8,80%
56 A 60	0,00%	0,00%	4,40%	4,40%
60 A 65	0,00%	0,00%	2,40%	2,40%
66 A 70	0,00%	0,00%	0,80%	0,80%
<b>TOTAL</b>	<b>2,40%</b>	<b>1,20%</b>	<b>96,40%</b>	<b>100,00%</b>

**CUADRO N° 27**

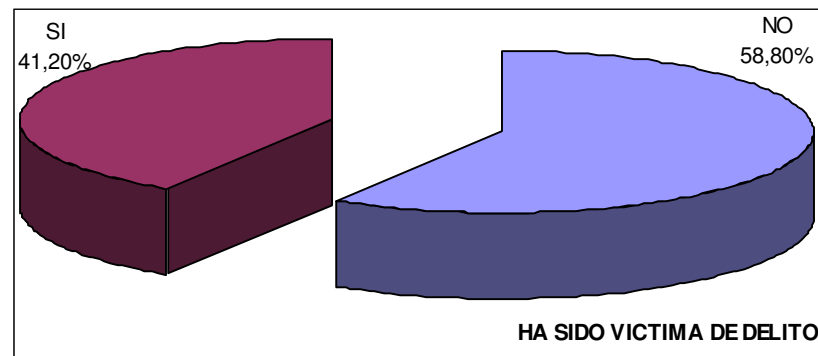
<b>GRADO SATISFACCION CLIENTES</b>				
<b>SEXO</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>MUY SATISFECHO</b>	<b>SATISFECHO</b>	<b>TOTAL</b>
HOMBRE	1,60%	0,00%	36,00%	37,60%
MUJER	0,80%	1,20%	60,40%	62,40%
<b>TOTAL</b>	<b>2,40%</b>	<b>1,20%</b>	<b>96,40%</b>	<b>100,00%</b>

17.- Índice de delincuencia sufrido

CUADRO N° 28

<b>DELITO</b>	<b>TOTAL</b>
NO	58,80%
SI	41,20%
TOTAL	100,00%

GRÁFICO N° 22

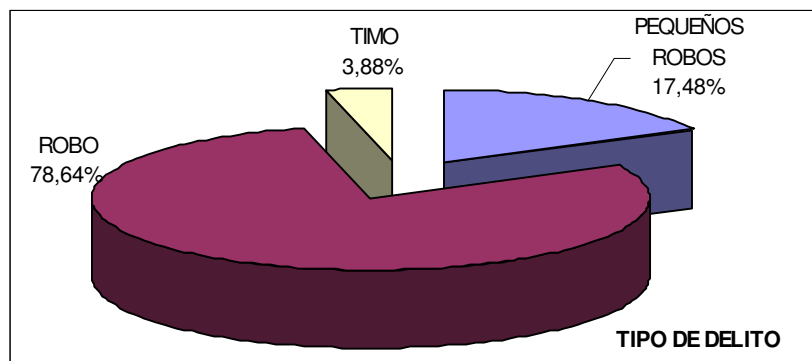


Tipo de delito:

CUADRO N° 29

<b>TIPO DE DELITO</b>	<b>TOTAL</b>
PEQUEÑOS ROBOS	17,48%
ROBO	78,64%
TIMO	3,88%
TOTAL	100,00%

GRÁFICO N° 23

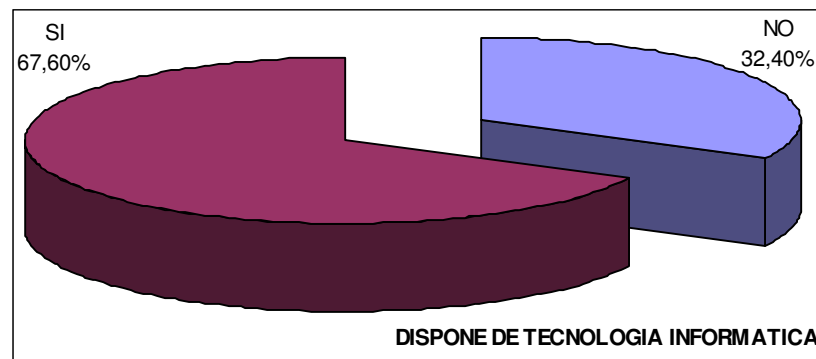


18.- Nivel de informatización del establecimiento comercial:

CUADRO N° 30

<b>TECNOLOGIA INFORMATICA</b>			
<b>RANGO EDAD</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>TOTAL</b>
20 A 25	1,20%	5,20%	6,40%
26 A 30	1,20%	10,40%	11,60%
31 A 35	3,20%	12,80%	16,00%
36 A 40	5,60%	14,80%	20,40%
41 A 45	8,40%	8,80%	17,20%
46 A 50	4,00%	8,00%	12,00%
51 A 55	2,80%	6,00%	8,80%
56 A 60	3,60%	0,80%	4,40%
60 A 65	1,60%	0,80%	2,40%
66 A 70	0,80%	0,00%	0,80%
<b>TOTAL</b>	<b>32,40%</b>	<b>67,60%</b>	<b>100,00%</b>

GRÁFICO N° 24



CUADRO N° 31

<b>TECNOLOGIA INFORMATICA</b>			
<b>FORMA DE CONTACTAR CON PROVEEDORES</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>TOTAL</b>
FERIAS	12,40%	14,40%	26,80%
INTERNET	0,20%	12,60%	12,80%
OTROS	6,20%	16,40%	22,60%
VIAJANTE	13,60%	24,20%	37,80%
<b>TOTAL</b>	<b>32,40%</b>	<b>67,60%</b>	<b>100,00%</b>

CUADRO N° 32

<b>PERTENECE A CADENA</b>			
<b>FORMA DE CONTACTAR CON PROVEEDORES</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>TOTAL</b>
FERIAS	21,20%	5,60%	26,80%
INTERNET	9,60%	3,20%	12,80%
OTROS	15,00%	7,60%	22,60%
VIAJANTE	37,80%	0,00%	37,80%
<b>TOTAL</b>	<b>83,60%</b>	<b>16,40%</b>	<b>100,00%</b>



19.- Valoración de distintos aspectos comerciales de los establecimientos por parte del equipo consultor:

CUADRO N° 33

ASPECTOS VALORADOS	MEDIA
LIMPIEZA	3,10
SERVICIO	2,95
SURTIDO	3,67
MERCHANDISING	3,03
DECORACION	3,29
EQUIPAMIENTO	3,18
SITUACION	3,41
ACCESIBILIDAD	3,31
ESCAPARATISMO	2,60

GRÁFICO N° 25

