

**Las opiniones expresadas por los expositores en reuniones de los Comités de VenAmCham, reflejados en este reporte, representan los criterios profesionales de sus autores sobre los temas tratados y no una posición de la Cámara ni la de sus Comités**

**VENAMCHAM- COMITÉ AL DÍA  
Mercadeo – Enero 2018**

**Consumo 2017 y Perspectivas 2018.  
Adriana Dao-Nielsen**

Para esta primera reunión del año, el Comité de Mercadeo recibió la visita de la Sra. Adriana Dao para tratar el tema de consumo durante 2017 y las perspectivas para este año.

Antes de comenzar, se procedió con la tradicional ronda interna, los principales aspectos tratados fueron:

- **SUNDDE y Marcaje de precios.** Las continuas visitas por parte de la SUNDDE resultan algo usual para muchas empresas.

En referencia al marcaje de los precios, la Superintendencia insiste en que la producción tenga precios de diciembre 2017.

Si bien hay proveedores que aun no reciben la visita de la Superintendencia, las medidas de este ende impactan a todos los eslabones de la cadena.

- **Supermercados.** Dadas las medidas efectuadas por la SUNDDE a principios del 2018, continúa el desabastecimiento en varias cadenas de supermercados (cabe destacar que todas las categorías se vieron impactadas por igual).

A pesar de las diferentes reuniones entre las cadenas de supermercados y entes gubernamentales, las fiscalizaciones continúan.

De igual forma, se mencionó que los créditos son necesarios para poder abastecer los supermercados.

- **Centros Comerciales.** Ha bajado la visita a los centros comerciales, cosa que se evidencia de manera más clara en la asistencia a las ferias de comida. A pesar de la baja en las visitas, las ventas se mantienen.
- **Precompra.** Dados los acontecimientos a mediados de año a nivel nacional, muchos lanzamientos y espacios no pudieron transmitir la oferta acordada. Sin

embargo, durante el último trimestre de 2017 existió una saturación de espacios y no hubo muchos diferidos.

- **Fuga de Talento.** La fuga de talento continúa, y aunque antes era más común observarlo de un nivel medio, actualmente se observa que a nivel gerencial se está dando la pérdida del talento humano, mayormente por planes migratorios que tenga el empleado. También, hay personas que trabajan desde su casa para compañías en el extranjero (caso de diseñadores y expertos en tecnología).

A pesar del esfuerzo que las empresas hacen para retener a su personal, muchos empleados se van.

- **Temas de interés para futuras reuniones.** Varios fueron los temas que surgieron como opción para futuras reuniones:
  - Segmentación de mercado.
  - Herramientas de negociación.
  - Endomarketing.
  - Innovación.
  - Blockchain.
  - E-learning.
  - Internacionalización de las empresas.
  - Inteligencia artificial

Luego de esta ronda interna, Adriana Dao tomó la palabra para realizar su presentación sobre consumo.

Tres fueron los puntos tratados en dicha ponencia:

### **1. Contexto venezolano**

Para el año 2017 las principales preocupaciones del venezolano fueron: economía, inflación en alimentos y seguridad laboral.

Es importante ver en retrospectiva cómo ha sido el proceso para llegar a la situación actual; en primera instancia se tuvo una época de bonanza donde los precios poco importaban , luego se pasó a una etapa de transición, y finalmente se llegó a una etapa de nuevo equilibrio donde se viven las consecuencias de las etapas anteriores. Todo esto, ha tenido como resultado una caída progresiva del volumen.

Es necesario entender que en este contexto, la hiperinflación resulta una realidad que lleva a una distorsión de precios altamente influenciada por las regulaciones y tasas de cambio.

Todo esto tiene como resultado, una disminución del poder adquisitivo del venezolano, donde hoy, dos tercios del salario están diseñados solamente para cubrir gastos de alimentación.

Actualmente, el comprador debe decidir ¿cuánto puede comprar? y ¿qué es lo que puede comprar? en base a su salario y necesidades, lo que ha llevado inevitablemente a la modificación en los hábitos de consumo.

Las personas compran: más verduras porque es más económico y rendidor, granos porque sirve como sustituto de la carne, las meriendas de los niños han pasado de galletas y gelatina a un cambur porque llena y es rico en potasio. De igual forma, han reducido las porciones de las comidas.

**¿Qué compra el venezolano?** De manera general el consumidor venezolano compra frutas (porque es considerado sustituto de las proteínas y sirve para desayunos y jugos), queso (porque es rendidor y fácil de combinar) y jabón de panela (porque además de usarlo para lavar ropa, puede ser usado para aseo personal).

**¿Qué no compra el venezolano?** Las galletas, alcohol y helados son vistas como elementos prescindibles.

Dao señala que es importante comprender que el consumidor venezolano se basa en 3 aspectos fundamentales para decidir su compra: precio, disponibilidad y versatilidad.

Dentro de las estrategias del consumidor para realizar sus compras, para finales del 2017:

34% Señaló que recorre varios lugares (5 en promedio)

28% Hace colas

10% Recurre a las bolsas del CLAP

28% Recurre a los bachaqueros.

## **2. ¿Qué se debe tener en cuenta?**

Para el 2018, de acuerdo a Dao, hay que tener 3 cosas presentes:

**Hiperinflación:** Es necesario comprender no solo de qué se trata este fenómeno, sino comprender ¿cuáles son sus efectos?, que en el caso del consumo se traducen en pérdida de poder adquisitivo, tanto del consumidor como del tendero, y hay que colocarse en la situación de ambos.

De igual forma, es necesario establecer bien el target que se le pone a la fuerza de venta, así como los indicadores que se utilizan.

A pesar de todo este panorama, Adriana Dao señaló que existen oportunidades en el mercado, donde 32 de 95 categorías gozan de gran potencial de inversión, 13 de las cuales se refieren a cuidado personal y 19 de ellas son menos susceptibles a regulación.

**Daniela Oropeza**  
**Gerencia Corporativa de Comités e Información**