

# Estudio exploratorio: ingresos y comportamiento del consumidor

Realizado para:



# 01

## Aspectos Metodológicos

# Objetivos de la investigación

## Objetivo General

---

Explorar el comportamiento del consumidor venezolano en la actualidad, con relación a los tipos de ingresos percibidos y el uso que hace de los mismos.

## Objetivos Específicos

---

- Explorar el estilo de vida de los venezolanos en el entorno actual
- Conocer cómo es el ingreso del venezolano. Manejo de presupuesto y estrategias
- Explorar los hábitos de compra de bebidas alcohólicas y no alcohólicas



# Metodología

## Universo de Estudio

---

- Hombres y Mujeres, entre 18 y 45 años, con ingresos propios, localizados en los Niveles Socioeconómicos C, D y E.

## Nota Metodológica

---

- **Cobertura geográfica:** Área Metropolitana de Carcas.
- **Tipo de investigación:** Cualitativo.
- **Técnica de recolección de información:** Entrevistas en profundidad.
- **Fecha de realización de las entrevistas:** 10 al 20 de Noviembre, 2020.

Muestra	Total
Personas con ingresos sólo en Bolívares	4 EP
Personas con ingresos en dólares por su trabajo	12 EP
Personas con ingresos en dólares por “remesas”	12 EP
<b>TOTAL</b>	<b>28 EP</b>

---

# 03

Impacto de la pandemia en el estilo de vida. Sentimientos y emociones

## Impacto de la pandemia

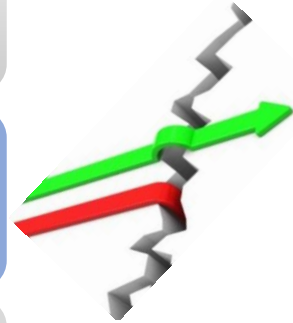
La pandemia ha implicado un proceso de cambio en la rutina y adaptación a la situación actual. Se refleja fundamentalmente en un cese de las actividades regulares tanto a nivel de desempeño laboral y educativo como en la interacción con otras personas fuera del núcleo familiar, las actividades recreativas, de disfrute y socialización que se ven minimizadas.

Postergación de planes de estudios, viajes o cambios en el ámbito laboral.

Nuevas formas surgen: Teletrabajo, nuevas fuentes de ingresos y educación a distancia.

Aceleración en el proceso de entender y manejar dos tipos de monedas, y generar estrategias que les den un saldo favorable en el uso. Términos como divisas, e-commerce, compras y ventas por internet, delivery, PayPal, reinventarse y precios en dólares ahora pasan a ser parte del manejo cotidiano en la comunicación.

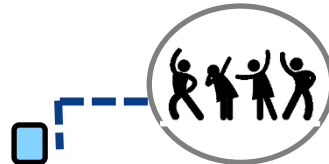
Diferencia entre los tres primeros meses de pandemia, donde las medidas de cuarentena eran más rigurosas y exigían mayor aislamiento versus los últimos meses con semanas de flexibilidad que han dado apertura para tener contacto e interactuar con otras personas fuera del núcleo familiar.



# Impacto de la pandemia

Ha generado procesos de adaptación de las formas de relacionarse con el entorno a todos los niveles, así como de los estilos de vida.

## Actividades que se han dejado de realizar



Actividades de recreación en grupos grandes



Relaciones sociales/compartir con otros



Planes laborales, estudiantiles y/o personales pausados

## Actividades que ahora se realizan



Búsqueda de ingresos constante "rebusque"



Cursos online  
Estudios a distancia



Ejercitarse

Quienes se manejan solo con Bolívares son los que parecieran tener más limitaciones y restricciones, seguido por quienes combinan Bolívares con Remesas

# Añoranzas

Las relaciones interpersonales y los momentos de recreación asociados a lugares de esparcimiento y al aire libre (playa, cine, lugares de comida y bebidas) son los que más añoran. A su vez se percibe una pérdida en la sensación de libertad relacionada al uso de medidas de seguridad que imponen limitaciones en el acercamiento a otros y en la movilidad.



Playas y actividades  
al aire libre



Mejor estabilidad  
económica



Reuniones y fiestas,  
Poder sentirse libre

*“Ha habido pequeñas reuniones, pero no es lo mismo tener una reunión con dos amigos y sentir que no hay ningún problema, no está pasando nada, puedo abrazarte. Puedo como quien dice coloquialmente joder contigo, sin que pase algo malo. Hay que guardar distancia por precaución. Es lo que más extraño, salir, hacer parrillas con mis tíos, eso sería lo que más extraño”* (Mujer, NSE C, 23 años, Remesas)

*“El salir, el poder mal que bien distraerme un poquito fuera de la casa, porque hay momentos en que estás acostumbrado a entrar y salir de la casa, y luego estábamos en la casa como el gato, que medio te tocaban y cualquiera te podía arañar, por estar todo el día en la casa sin hacer nada”* (Hombre, NSE E, 42 años, Bolívers)



## Sentimientos y emociones

Ante la situación de aislamiento social y restricciones impuestas por la pandemia aunada a la situación país previa, se manifiestan emociones displicentes relacionadas a la angustia y ansiedad, sin embargo, al no poder mantenerse en un estado de pasividad total, en el accionar se adaptan.



Incertidumbre, ansiedad, angustia, frustración, temor y tristeza son las principales emociones generadas por la situación de confinamiento en medida que:

- No hay certeza del tiempo que durará la pandemia o hacia la forma de cómo se volverá a la normalidad.
- Hay que extremar las medidas de cuidado y protección frente al Covid, sacrificando la interacción familiar y social.
- No hay confianza en la calidad de educación y formación que reciben los niños con el sistema de clases a distancia.
- La irregularidad de los servicios públicos e Internet no permite realizar el teletrabajo de forma eficiente.



Adaptación  
 Conformismo



**“Resiliencia”**  
**“Indefensión aprendida”**

# 04

Fuentes de Ingresos:  
Proceso de recepción  
Estrategias de uso

## Fuentes de ingresos

Las fuentes de ingresos suelen ser múltiples en el hogar, teniendo distintas preponderancias, variabilidad e incluso monedas. Las diferencias están en la relevancia dentro del total presupuesto, así como los usos que se dan.



Las personas buscan tener varias fuentes de ingresos para sobrellevar los gastos del hogar.

Personas con acceso a divisas (\*)

Mayo '19 **35%**

Nov. '20 **52%** ↑



Las monedas en que reciben ingresos en el hogar puede variar en dólares y en Bolívares aunque esta última tenga una menor valoración e interés para ellos.

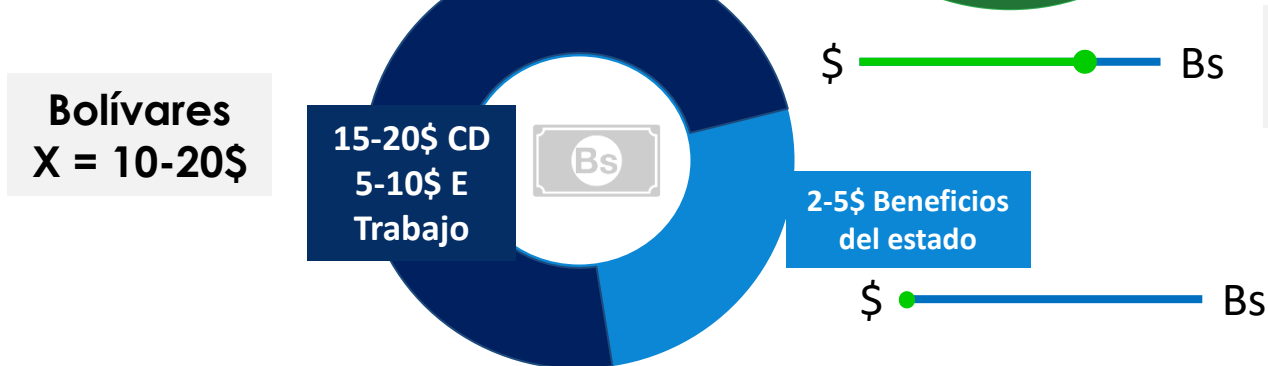
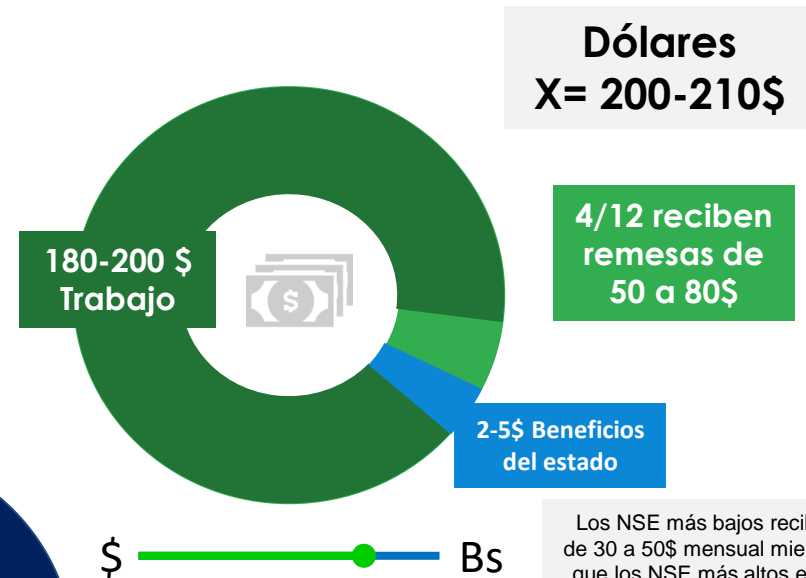
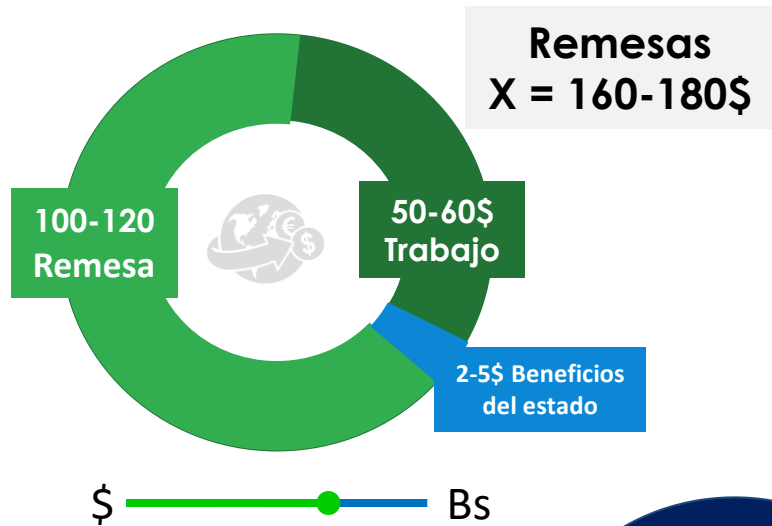


Los ingresos varían entre trabajos formales, trabajos informales u ocasionales, remesas y beneficios del estado (pensiones y bonificaciones), en todos los hogares se evidencia que hay más de uno de estos tipos de ingresos habiendo incluso otros que los perciben todos.



Entre quienes manejan divisas se observa que los ingresos por concepto de pensiones y bonos del estado son percibidos como poco relevantes dentro del total del ingreso familiar y no es considerado para los gastos principales, en algunos casos es usado por quien lo percibe y en otros tiende a ser destinado a los gastos extras.

# Distribución del Ingreso



Los NSE más bajos reciben de 30 a 50\$ mensual mientras que los NSE más altos entre 100-500\$

## Proceso de recepción de divisas

Las remesas tienden a llegar a través de terceros, bien sea familiares o personas de confianza, siendo muy pocos quienes tienen cuentas de PayPal, Zelle o en Dólares, refiriendo que en las comisiones pierden un porcentaje importante de lo que les envían. Predomina la recepción de dólares en efectivo.

La recepción de dólares se suele dar en efectivo siendo a su vez la forma más valorada por las personas al considerar que así protegen y le dan seguridad a ese ingreso. Otros pocos que trabajan freelance, llegan a recibir dólares por cuentas de PayPal.

Quienes reciben divisas tienden a recibirlos en Dólares en efectivo o en Bolívares al cambio, dando mayor valoración a recibir divisas en efectivo ya que les resulta beneficioso ir cambiando progresivamente para aprovechar el diferencial en Bolívares por el aumento constante del dólar



*“Gracias a Dios contamos con una amiga que tiene cuenta Zelle porque nosotros no tenemos, mi hermano se lo transfiere a ella y ella nos entrega el efectivo”* (Mujer, NSE C, 40 años, Remesas)



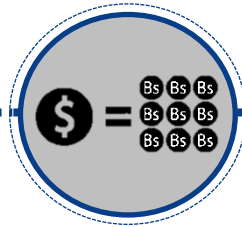
*“Ahorita en la empresa me están pagando \$200 mensual. Me lo pagan en dólares en efectivo. Los dos primeros meses de pandemia nos lo depositaron en una de esas páginas que manejan Criptomonedas. Pero ya se está retomando el efectivo, y recibo en Bolívares el sueldo mínimo”* (Mujer, NSE E, 34 años, Dólares)

## Formas de pago. Divisas

Las formas pago son combinadas, priorizando el uso de dólares para pagos relevantes y tratan de rendir el valor de las divisas cambiando a Bolívares montos pequeños.



Compras en \$ por comodidad y mejores ofertas en la compra cuanto se trata de compras grandes



Cambio de divisas al momento que se necesita



Se reservan Bolívares para ciertos pagos como servicios públicos y transporte



Tienen Bolívares para complementar los pagos cuando no tienen sencillo para dar vuelto, lo que les genera molestias

*“El ingreso de mi papá va directamente a gastos de alimentación, servicios o cualquier gasto extra. La aportación de mis hermanos (Remesas) serían medicinas de mi madre, seguidamente sería la educación o algún pago extra de pólizas de seguro o algo así. Y mis ingresos como tal serían para aportes pequeños mínimos no tan primordiales” (Mujer, NSE C, 23 años, Remesas)*

*“Hay proveedores que te ponen el dólar muy bajo, y prefiero pagarles en bolívares y no en dólares” (Hombre, NSE D, 33 años, Remesas)*

## Usos de las remesas

El uso de las remesas esta destinado a la resolución de necesidades primarias, pareciera que el que recibe remesas no es capaz de cubrir por si solo las necesidades del hogar, por lo que este ingreso es el primordial para poder sobrevivir.



Fuente principal de ingresos. Supervivencia



Fuente complementaria primas de seguros médicos y educación



Fuente para dar respuestas a necesidades específicas: medicina, atención a adultos mayores, familiares desempleados

Las remesas responden a necesidades específicas o usos predefinidos y acordados, los receptores están comprometidos a distribuir según lo comprometido.

***“Las remesas vienen con nombre y apellido”***

*“Las remesas son para cubrir la comida y las medicinas de mi abuela”  
(Mujer, NSE E, 26 años, Remesas)*

## Hallazgos claves

- Las fuentes de ingresos son múltiples independientemente de la moneda en que se percibe.
- La divisas por ingresos propios es la moneda más relevante y que da mayor autonomía y poder de decisión entre para quienes la manejan, predomina la recepción y el uso en efectivo.
- Los ingresos propios en dólares vienen principalmente de trabajos independientes y en menor medida de trabajos formales.
- Las remesas están destinadas a usos específicos de atención de necesidades puntuales.



# 05

Presupuesto familiar:  
Distribución. Prioridades

## Percepción del monto de ingreso familiar

Los montos de ingresos se hacen complejos de estimar, lo cual está relacionado con la variabilidad del mismo, los gastos no sistematizados y las distintas fuentes tanto formales y no formales de ingreso que tienen actualmente en el hogar.

Variabilidad de los ingresos no formales

Variabilidad de los ingresos por conceptos de bonificaciones y pensiones

Procesos de compra no sistematizados, los gastos se dan de manera inmediata/ diaria/ semanal no concientizando sobre los montos. Se resuelve el día a día

Proceso de hiperinflación, el dinero rinde menos, incluso en divisas

Se tiende a subestimar los ingresos, asociado al poco rendimiento que perciben



Variabilidad de los ingresos por remesas, han disminuido Vs. el 2019 Representa el 60% del ingreso y en NSE E hasta el 80% del ingreso familiar



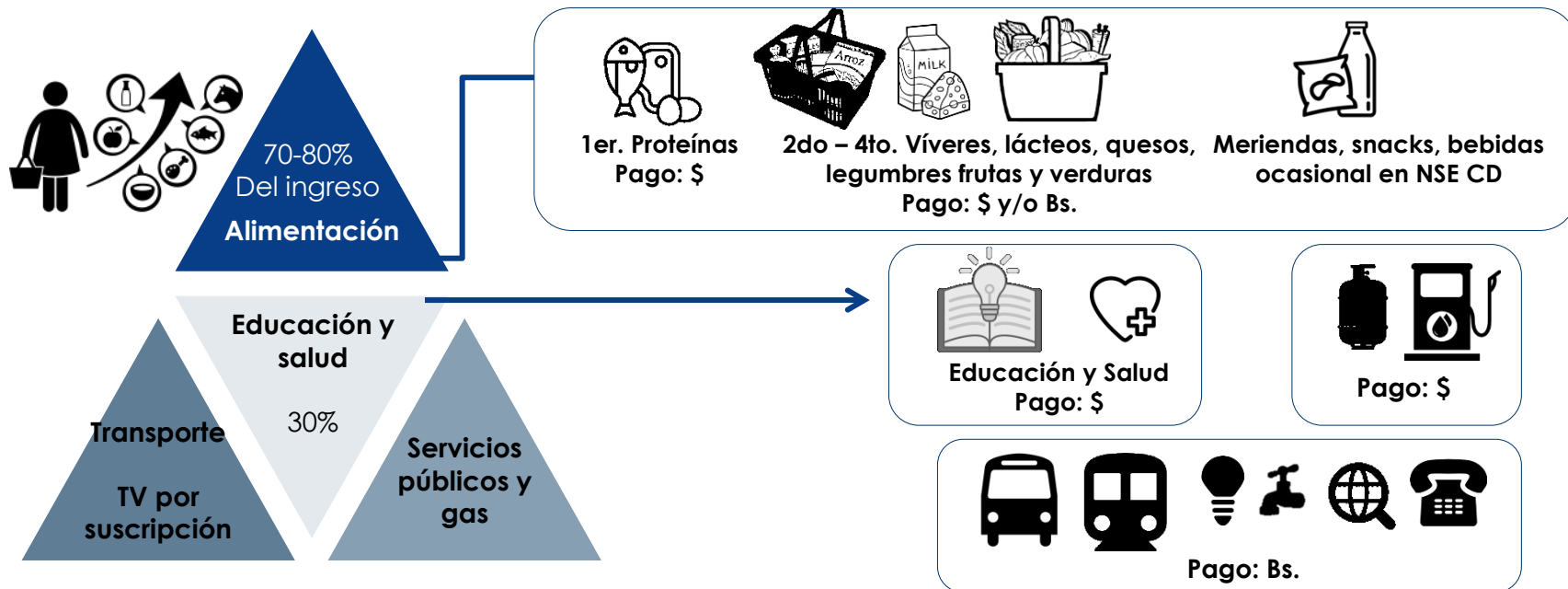
Depende de las oferta de trabajo o de su desempeño individual en el caso de los que se dedican a ventas



Refieren una cifra muy baja incluso en los NSE CD, que no supera los \$25, mientras que en el nivel E puede ser menor a 5 \$

# Jerarquización de gastos dentro de presupuesto familiar

Más que una planificación de distribución de los ingresos familiares pareciera darse una jerarquización, donde los gastos asociados a alimentación básica, seguidos de educación y salud son atendidos primordialmente y luego pagan el resto de los gastos del hogar hasta agotar los ingresos.



A medida que se desciende en NSE se aprecia un fortalecimiento de la compra por reposición

# Gastos y espacio para gratificación

## Gastos

## Gratificación



1. Alimentación. Comidas básicas (proteína, víveres, legumbres)
2. Salud y educación
3. Servicios básicos y transporte
4. Gratificaciones dependerá de disponibilidad económica

**Remesa como principal ingreso fijo:** espacio de gratificación reducido, ocasional y sin planificación, en comidas o bebidas (1 a 5\$) "cuando queda algo"

**Remesa + ingreso en dólares,** mayor apertura al gratificaciones con el ingreso propio, planificadas y no planificadas (comidas, bebidas, salidas)



1. Alimentación. Comidas básicas (proteína, víveres, legumbres)
2. Salud y educación
3. Servicios básicos y transporte
4. Gratificaciones/gustos asociados a comidas y/o bebidas en NSE más altos

Mayor espacio de gratificación, al tener un ingreso propio e independiente se dan más libertad al hablar de gratificación, planificadas y no planificadas

En NSE más alto en el área de alimentación en la compra se pueden incluir snacks o bebidas para gratificación



1. Alimentación. Comidas básicas (proteína, víveres, legumbres)
2. Salud y educación
3. Servicios básicos y transporte

Ingreso limitado y gastos constantes que dejan poco espacio para la gratificación, se centran en cubrir las necesidades básicas y rendir el dinero para ello, por lo que puede quedar fuera de la planificación

## Percepción del ingreso 2020 Vs. 2019

La percepción general es que los ingresos familiares han disminuido, aun cuando el monto nominal sea superior tanto en Bolívares como en dólares versus el 2019, ya que no logran cubrir todos los requerimientos del hogar.

- Menor rendimiento de los ingresos atribuidos a la hiperinflación y a la especulación.
- Disminución en los ingresos (Ventas, bonos en trabajos formales).
- Reducción en el monto percibido por remesas, relacionado con la situación de pandemia.



Esto se refleja en

- Disminución en la calidad y variedad de los alimentos.
- Buscan marcas más económicas y abandonan algunas categorías.
- Distanciamiento de las actividades recreativas o gratificantes.

Han dejado de adquirir:

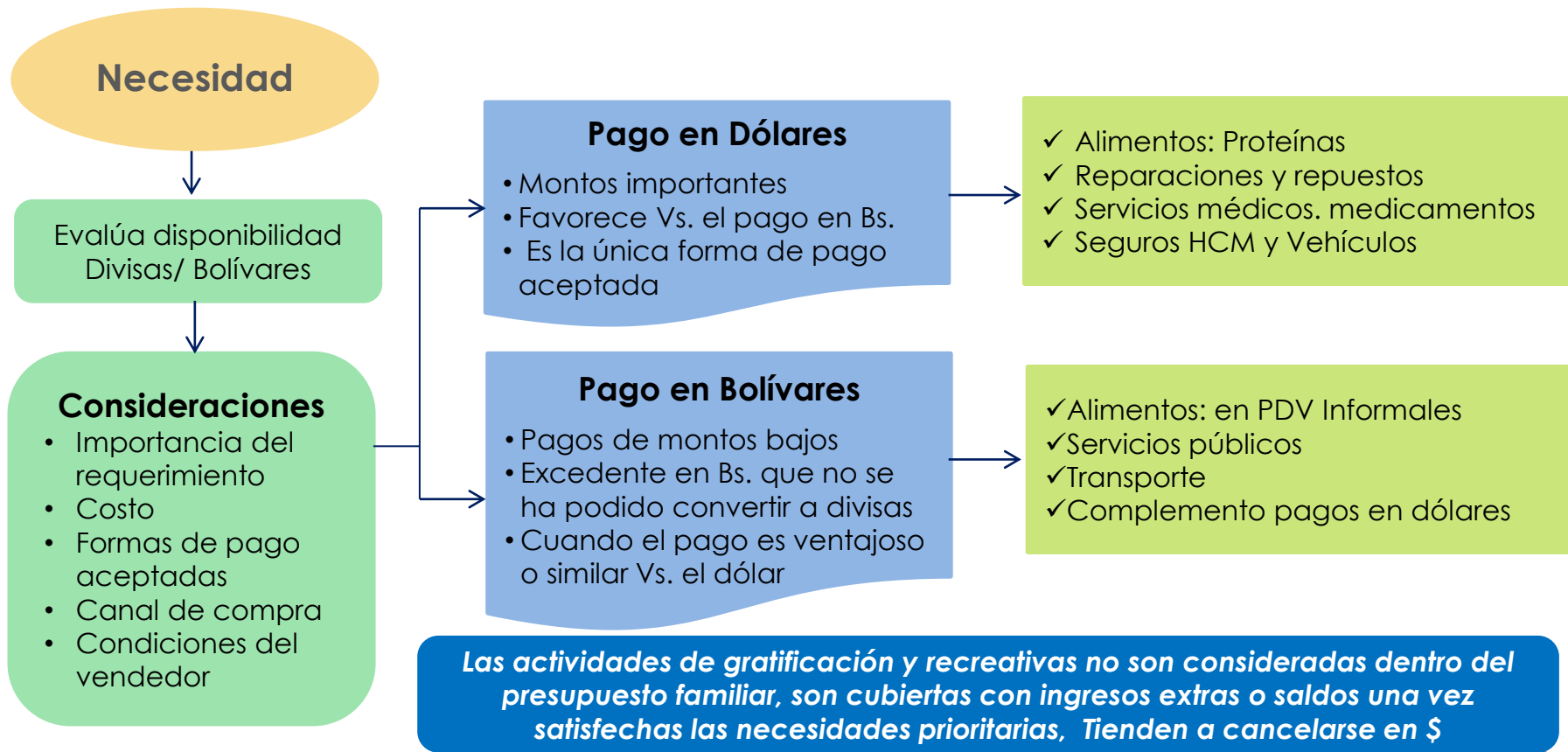
- Pólizas de Seguros.
- Ropa y Calzado.
- Viajes y recreación.
- Pinturas para el hogar, muebles y enseres.



Generando sentimientos de frustración y desesperanza, asumiendo actitudes de indiferencia, conformismo y apatía, al reducir su quehacer a resolver el día a día, estando estas actitudes levemente más acentuadas a medida que se desciende el NSE



# Estrategias de manejo del Ingreso familiar



## Hallazgos claves

- Hay múltiples estrategias de uso de divisas dependiendo del bien que se va a adquirir, de la magnitud de desembolso, la formas de pago aceptada y de los canales donde se desea adquirir.
- Se hace evidente que las personas que hacen uso de recursos personales como actitud proactiva, motivación al logro, soluciones de problemas, son las que se ven menos relacionadas con las estructuras del Estado y por ende pueden llegar a generar mayores ingresos en el hogar.
- Más que una planificación del presupuesto hay una jerarquización. La percepción es que el ingreso ha disminuido Vs. 2019, ya que no logran cubrir todas las necesidades básicas y por ende lo relacionado a gratificación queda en segundo plano, generando emociones de frustración y tristeza.
- Quienes manejan divisas por ingreso propio proyectan mayor independencia y holgura en el manejo del presupuesto, adquieren mayor variedad de productos y son los más activos en las actividades de disfrute y gratificación.

# 06

Consumo de bebidas  
alcohólica y no alcohólicas



## Bebidas alcohólicas

El consumo de bebidas alcohólicas aunque está presente, perciben que los hábitos de consumo han variado durante la pandemia, para algunos hay una disminución de bebidas y un cambio de las marcas y productos que venían consumiendo.



Forman parte de las gratificaciones y no están dentro del presupuesto, son compras impulsivas asociadas a ocasiones festivas como cumpleaños, encuentros con familiares, amigos o satisfacción de un "antojo".



El costo de las bebidas que usualmente venían tomando reporta un aumento en su precio y ya no están al alcance de su presupuesto, por lo que han migrado a otras marcas más económicas e incluso a otro tipo de licores más rendidores.



Al inicio de la pandemia el acceso a las bebidas alcohólicas era más complejo, sin embargo con la flexibilización han podido acceder a ellas y tener algunos espacios para retomar su consumo. Nuevos canales de venta informal permiten el acceso a bebidas alcohólicas.

# Bebidas alcohólicas. Tipos de bebidas consumidas

El tipo de bebida que se consume está asociado para la mayoría a rendimiento y gustos, mientras más bajo sea el NSE la razón de rendimiento - costo es la que marca la pauta al momento de seleccionar el tipo de bebida a consumir.

1



**RON** percibida como bebida rendidora, con variedad de marcas que permiten tener un abanico de opciones en calidad - precios Mayor acceso para su compra: ofertas, promociones o combos atractivos

Precio  
De 4\$ a 7\$

2



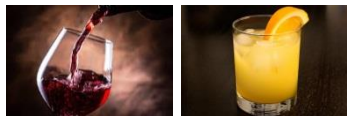
**CERVEZA** asociada a consumo en ambientes al aire libre, playa  
- Su consumo pasa a ser ocasional e incluso como un pre  
- Actualmente no se percibe como una bebida para compartir en grandes grupo, debido a su poco rendimiento.

Precios  
Caja de 17-25 \$  
Unidad 1\$

3



**SANGRIA** asociada a un gusto, en ocasiones especiales, en NSE CD.



Otras bebidas mencionadas son Vodka, anís y vino.



## Bebidas alcohólicas. Hábitos

Los hábitos de consumo se han visto modificados por la situación de pandemia, las ocasiones especiales, cumpleaños y reuniones son los principales momentos de consumo. Este consumo es generalmente compartido. El precio-rendimiento, acompañantes y ocasión definen la selección de la bebida.



## Bebidas alcohólicas. Marcas consumidas

Cuando se habla de marcas, se mencionan el ideal/ lo que gusta y lo que se está consumiendo, donde para la mayoría actualmente la marca tiene menor valor, predomina el equilibrio en costo – rendimiento, dentro del tipo de bebida que agrada.

### Ron



Como preferida y para los NSE más altos predomina Santa Teresa, sin embargo para la mayoría es la marca que se encuentre disponible. Destaca el consumo de licores de ron.

### Cerveza



Asociado a sabor, calidad y refrescancia  
 Cuando consumen favorecen la marca preferida.

### Sangría



Consumo ocasional, más mencionado por las mujeres consultadas.

Otros no logran identificar las marcas específicas que consume ya que se trata de economía - disponibilidad  
**Tiene más valor el encuentro que el tipo de bebida que consumen**

## Consumo de Bebidas alcohólicas

- Consumo es asociado a momentos de gratificación, disminuye la frecuencia, cantidad y en algunos casos calidad de las marcas.
- Se busca la satisfacción dentro de la mejor opción de costo - rendimiento.
- El consumo de cerveza ha cambiado en la forma y ocasión, ya no es considerada para consumo grupal. Su precio es referido en divisas, tanto en la compra por cajas como individual



## Bebidas no alcohólicas

El consumo de bebidas no alcohólicas es diverso, y no suele estar atado al presupuesto de alimentos, una bebida con sabor bien sea de frutas, instantánea o refresco hoy en día no pareciera ser indispensable para complementar las comidas principales o meriendas, puede ser sustituida por agua.

### Bebidas que se consumen



#### Refrescos

Consumo limitado asociado a comidas especiales/ gratificaciones/antojos/ fin de semana



#### Bebidas instantáneas

Económicas y rendidoras (Bs. 80.000,00 a Bs. 200.000,00), las marcas referidas son Fructus, Konga y con menos fuerza Nestea



En forma débil refieren:

- Jugos naturales con frutas de temporada, el costo del azúcar condiciona el consumo
- Papelón con limón
- Café asociado al desayuno y la cena
- Jugos pasteurizados principalmente en hogares con niños

**La malta no es referida de forma espontánea**

# Bebidas no alcohólicas. Hábitos

Las ocasiones de consumo se relacionan con momentos de recreación-distracción y gratificación o gusto personal, que toma mayor valor cuando hay niños en el hogar, sin embargo esta compra siempre estará atada a la disponibilidad económica del momento y las necesidades que se deben cubrir en el hogar no siendo una prioridad cuando se habla de alimentación.

## Frecuencia



De diaria a semanal  
Fines de semana  
Momentos de gratificación

## Consumo



El refresco tiene mayor presencia en el consumo dentro y fuera del hogar:

- Gratificación por si solo
- Combina con las bebidas alcohólicas.
- Promociones de comidas rápidas.
- Acompaña los snacks y meriendas.
- Presente en Celebraciones

Percibido como rendidor en su presentación de 2 litros.

## Lugares de compra



**Grupos WhatsApp:**  
Refrescos y malta

**Canales tradicionales:**  
Refrescos y malta  
Jugos, leche, bebidas instantáneas

## Costos/pagos



No tienen montos destinados para el consumo de bebidas  
Pago en \$ ó Bs., según conveniencia y disponibilidad

## Bebidas no alcohólicas. Marcas

La selección de marcas se hace con referencia a los gustos y a economía-rendimiento, surgen nuevas marcas y alternativas que aunque no sean sus favoritas dan la oportunidad de darse una gratificación o gusto en el hogar a un costo accesible.



### GLUP

- Valor considerado accesible, teniendo la conexión de 1\$ que hace que sea un monto atractivo y competente en la categoría.
- Las características organolépticas no tienen el nivel de calidad de otras marcas pero es definida como buena.
- Producto muy accesible, ya que está disponible en múltiples lugares cercanos a las comunidades.
- Para los NSE más bajo se ha vuelto un opción viable de tener ese gusto y/o gratificación.



**Coca-Cola:** Marca preferida asociada a su sabor, tradición y refrescancia, sin embargo actualmente se considera costosa para algunos por lo que ha disminuido su consumo (1,5\$ a 2\$).

Otros mencionados: Pepsi Cola, Chinotto, Frescolita, Seven Up



## Bebidas no alcohólicas. Marcas



- Al indagar con ayuda el consumo de Malta, las reacciones son favorables, definiéndola como rica, exquisita.
- Consumo principal fuera del hogar, “Empanadas y malta” o por impulso buscando la acción refrescante.
- Débil consumo en el hogar.
- La malta pareciera haber salido del repertorio de opciones de los consumidores al estar fuera de las situaciones habituales de exposición al producto y consumo.
- **El precio asociado a la Malta esta asociado directamente a bolívares**



*“La de botellita, porque la que es la botella de plástico no se consigue mucho, y a veces es mucho más cara que el refresco. La malta se compra de botellita, se le da al chamo, la frecuencia ha cambiado, antes uno podía comprarlo más. Primero el acceso, no consigues todo en todos los sitios, la cuestión económica que tienes dólares y tiene que ver que en el sitio haya cambio. Es el día a día del venezolano” (Hombre, NSE D, 41 años, Dólares)*

*“No mucho, de malta de comprar para la casa no, si estamos en la calle y nos provoca, compramos la malta y tomamos pero sí tomamos malta, el año pasado sí compraba, a mí me gusta mucho la malta, pero llegó un momento en como que escaseo la malta de litro y medio y sólo se conseguía de botellita y ahí disminuyó la compra” (Hombre, NSE D, 33 años, Remesas).*

## Consumo de Bebidas no alcohólicas

- No forman partes de las prioridades actuales, su consumo es ocasional o para darse un gusto cuando se tenga la disponibilidad económica.
- Los refrescos por ser de consumo extendido a múltiples formas y ocasiones lo privilegian dentro de las bebidas no alcohólicas, aun así se sacrifica la calidad y se va a marcas alternativas a un menor costo y su costo es referido en dólares.
- La malta no es referida de forma espontanea, su consumo se ha visto disminuido por las medidas de aislamiento que han afectado la forma de consumo natural. Su costo es enunciado en Bolívares, referido a la presentación en «botellita».

# 07

## Expectativas del futuro

## Expectativas hacia el futuro

Cuando se habla de expectativas parecieran moverse en dos planos, en el personal o ideal y en el contextual y realidad los cuales pareciera opuestos. Cuando se habla del personal se espera una mejora en el desarrollo individual sustentada en mi esfuerzo, sin embargo cuando se habla del contextual son más pesimistas hacia la mejora, abundando la incertidumbre.



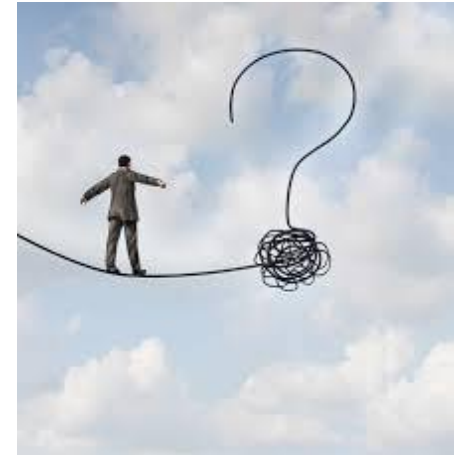
Planes personales de superación en estudios, mejores trabajos y mejores ingresos



Muchos ven su desarrollo fuera del país, percibiendo que la situación no cambiará, que por el contrario empeorará



Incertidumbre de lo que acontecerá con la pandemia y las consecuencia a nivel mundial que seguirá generando



# Nuevas tendencias del mercado

# Nuevas tendencias del mercado



Llegó el empresario mi gente 🍺🍺

1it x4\$

2it x7\$

3it x10\$...

Ventas a través de canales informales Grupos de ventas por WhatsApp

# Muchas gracias



info@datanalisis.com



www.datanalisis.com



@datanalisis



Teléfono: +58 212 7074811



WhatsApp: +58-4242507633