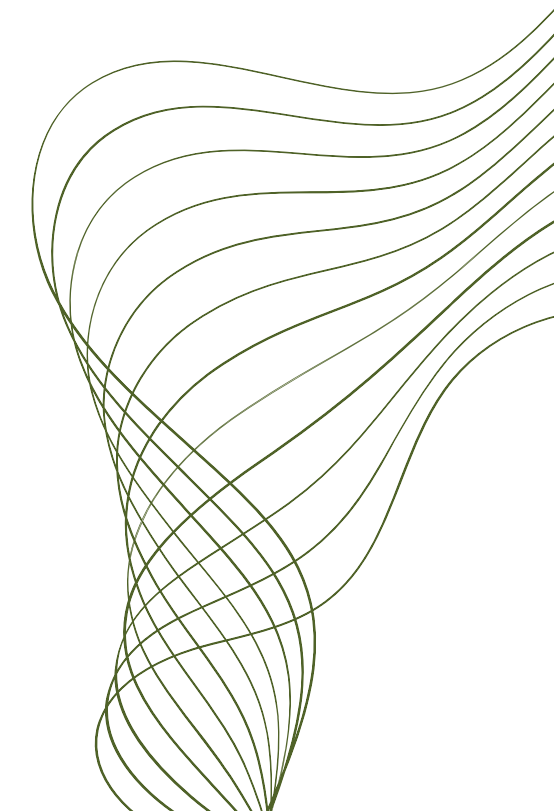




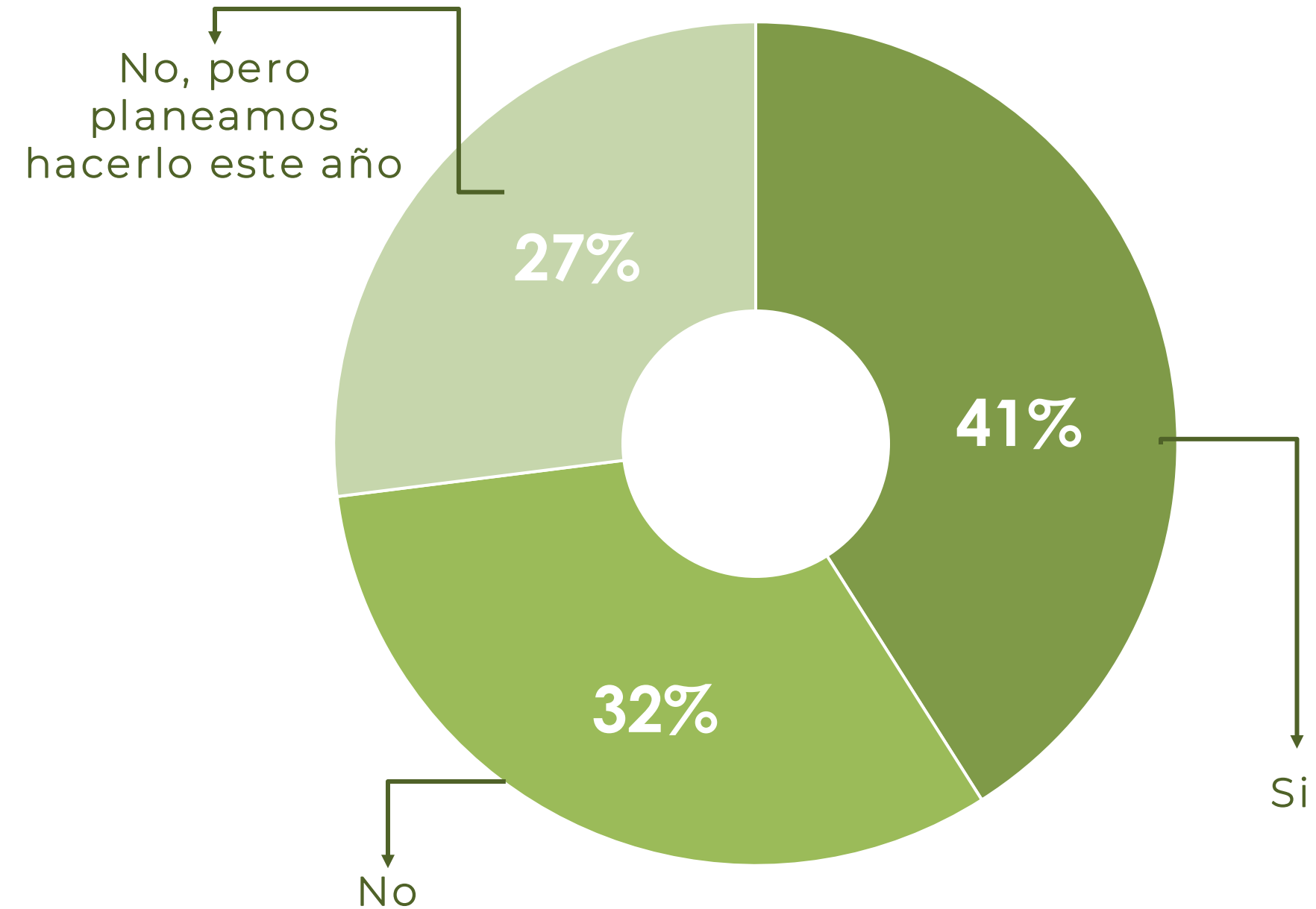
Encuesta de **eCOMMERCE** **EN VENEZUELA**



VENTAS POR INTERNET

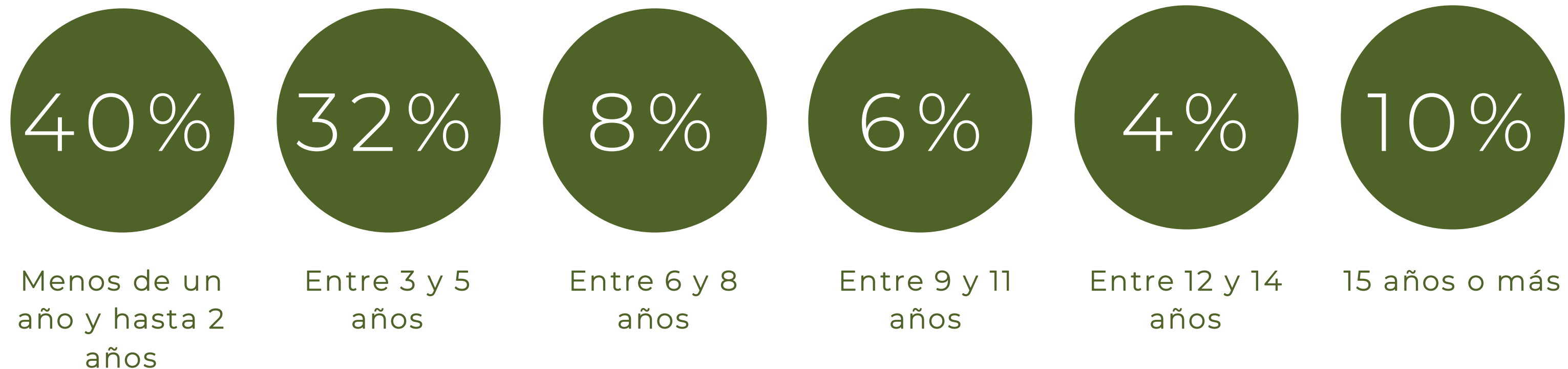
¿Su empresa vende por internet?

El 41% de las empresas entrevistadas vende actualmente por internet, siendo un 30% de las mismas del sector servicios. Del 27% de las empresas que aún no lo hacen, pero que tienen planeado vender por internet este año, el 32% corresponde también a este sector.



TIEMPO QUE LLEVA VENDIENDO POR INTERNET

¿Cuánto tiempo tiene su empresa vendiendo por internet?



Las empresas entrevistadas llevan en promedio 5 años vendiendo por internet, con un 52% de las mismas que se ubica en los rangos de menos de un año y hasta 5 años haciéndolo.

CATEGORÍAS DE PRODUCTOS OFRECIDAS EN TIENDA ONLINE

¿Cuáles de éstas categorías de productos tiene su empresa en su tienda online?



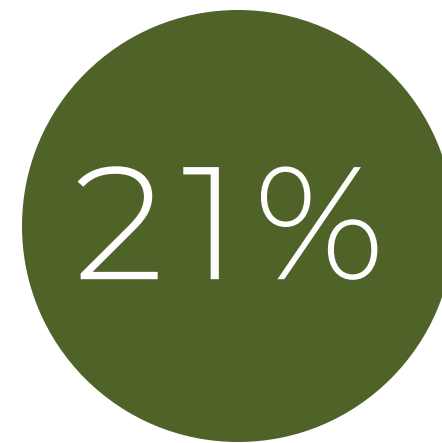
Electrónica /
Informática



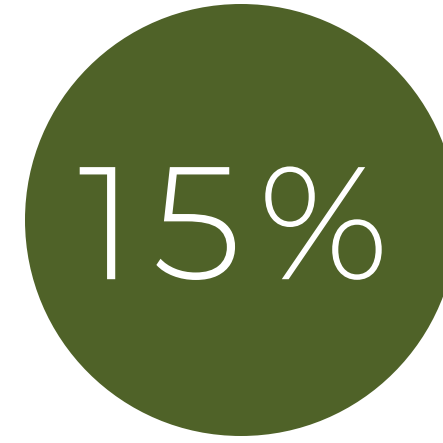
Artículos para el
hogar



Cuidado
personal



Belleza



Electrodomésticos



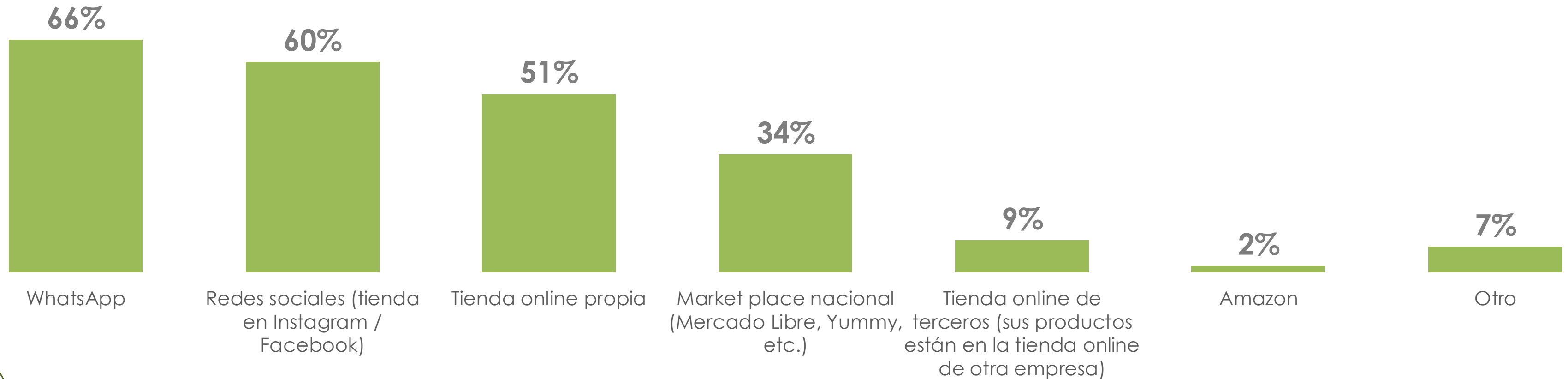
Ropa y calzado

La principal categoría vendida en las tiendas online de las empresas entrevistadas es los artículos de electrónica e informática. Alimentos no supera el 15% de las menciones quedándose por detrás de ropa y calzado con un 14% al igual que los juguetes con un 13%.

Base: 110

MEDIOS A TRAVÉS DE LOS CUALES VENDE POR INTERNET

¿A través de qué medio vende por internet?

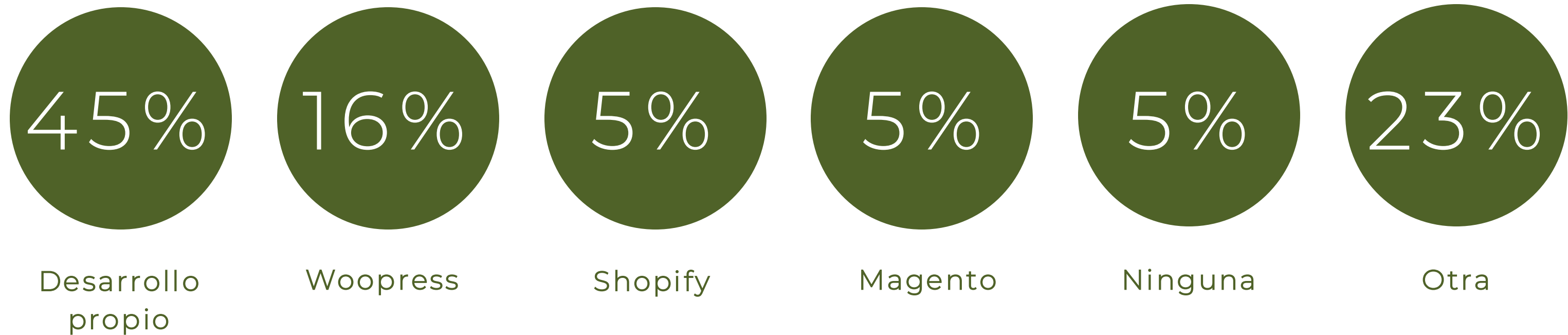


WhatsApp se ha convertido en la plataforma para vender por internet más usada por las empresas entrevistadas, de las que solo la mitad tiene una tienda online propia. En segundo lugar se posicionan las redes sociales, y los market places pierden relevancia como plataformas de venta.

Base: 110

PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS USADAS EN TIENDAS ONLINE

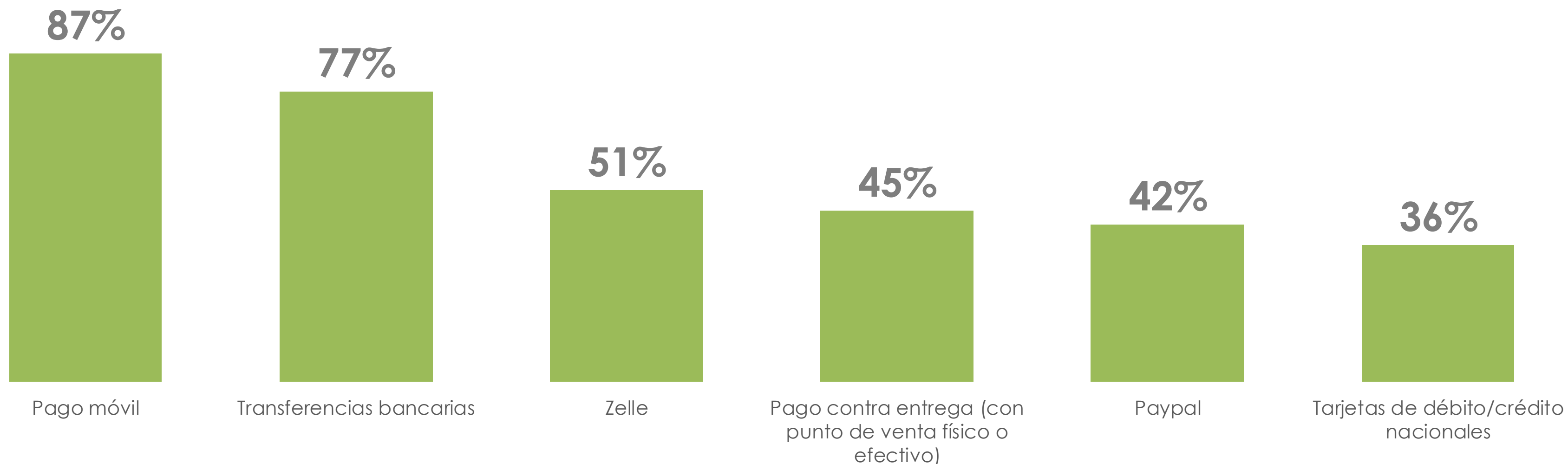
¿Qué plataforma tecnológica de comercio electrónico utiliza su empresa en su tienda online?



La mayoría de las empresas entrevistadas poseen desarrollos propios en sus tiendas online, ocupando la plataforma de comercio electrónico de Wordpress (herramienta para el desarrollo de sitios web) el segundo lugar.

MEDIOS DE PAGO OFRECIDOS

¿Qué medios de pago ofrece a sus clientes en su tienda online?

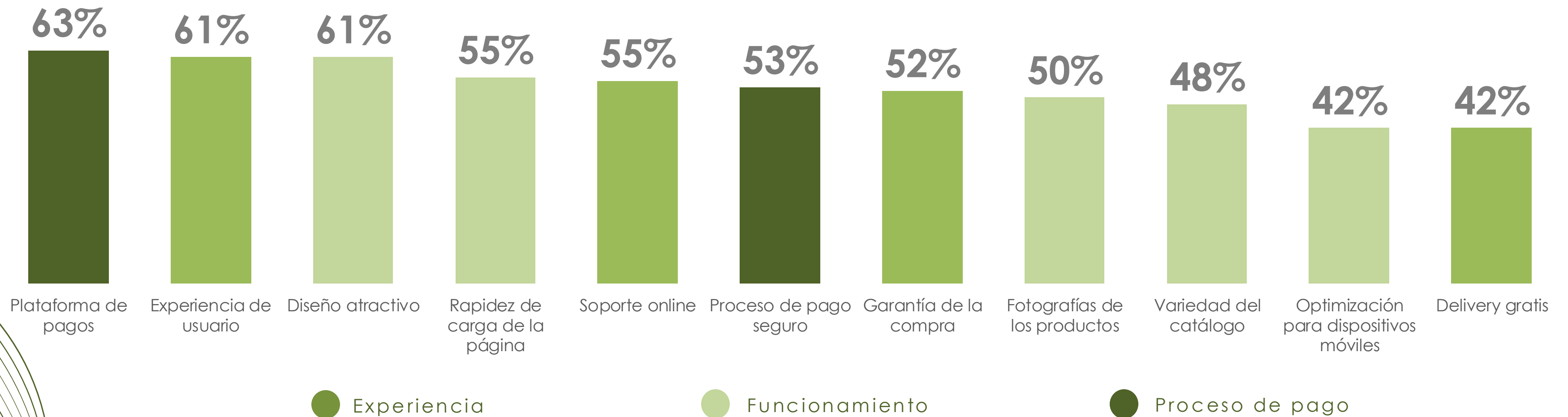


El 78% de las empresas entrevistadas ofrece el pago a través de tarjetas de débito o crédito nacionales o a través de PayPal, lo que amerita un sistema de pasarela de pago. Sin embargo, el principal medio de pago ofrecido por todas las empresas es el pago móvil.

Base: 110

FACTORES DE ÉXITO EN UNA TIENDA ONLINE

¿Cuáles de estos factores de éxito considera más importantes en una tienda online?



Para las empresas entrevistadas, la mayoría de los factores de éxito de una tienda online están relacionados con la experiencia del usuario, luego con el funcionamiento de la página en si y por último con el proceso de pago.

Base: 110

ACCIONES DE MARKETING PARA PROMOCIONAR TIENDA ONLINE

¿Qué acciones de marketing implementó en el último año para promocionar su tienda online?



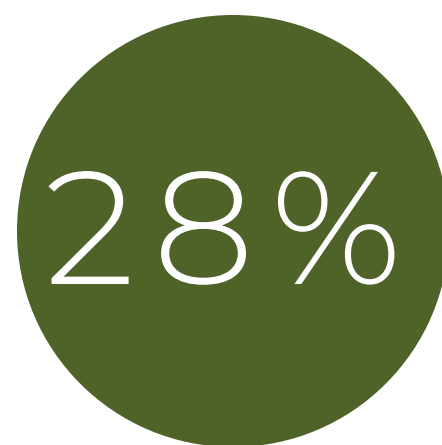
Publicidad en
Facebook /
Instagram



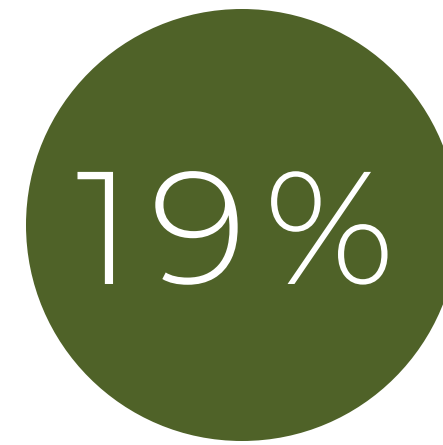
Publicaciones no
pagas en medios
sociales



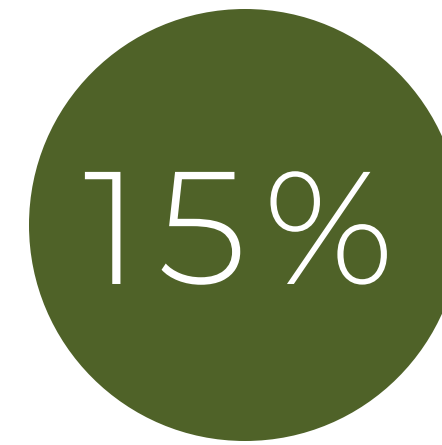
SEO



Campañas de
emailmarketing



Eventos
(Publicidad BTL)



Publicidad en
YouTube

Las principales acciones de marketing usadas por las empresas entrevistadas para promocionar su tienda online están relacionadas con el uso de medios sociales. El SEO ocupa el tercer lugar, y la publicidad paga en motores de búsqueda queda fuera de los seis primeros lugares presentando un 13% de las menciones.