



E-COMMERCE EN LAS EMPRESAS

8 de junio de 2021

INTRODUCCIÓN

- 200 encuestas completadas.
- Las encuestas se completaron a través de entrevistas telefónicas y también por Internet.
- Encuestas realizadas con los sistemas CATI (por teléfono) y CAWI (Internet)
- Fueron completadas durante los meses de abril y mayo del 2021
- La encuesta está dirigida a compañías privadas con menos de 100 empleados, las mayores se descartaron.
- En esta encuesta se incluyen compañías que no pertenecen a la CCPR.
- Hay varios resultados que resaltar:

La mayoría de las empresas tienen menos de 20 empleados.

El 32.5% de las empresas están en el sector de servicios.

El 95.5% de las empresas cuenta con acceso a internet.

El 44.0% de las empresas reciben pagos por ATH Móvil



PERFIL DE LA EMPRESA

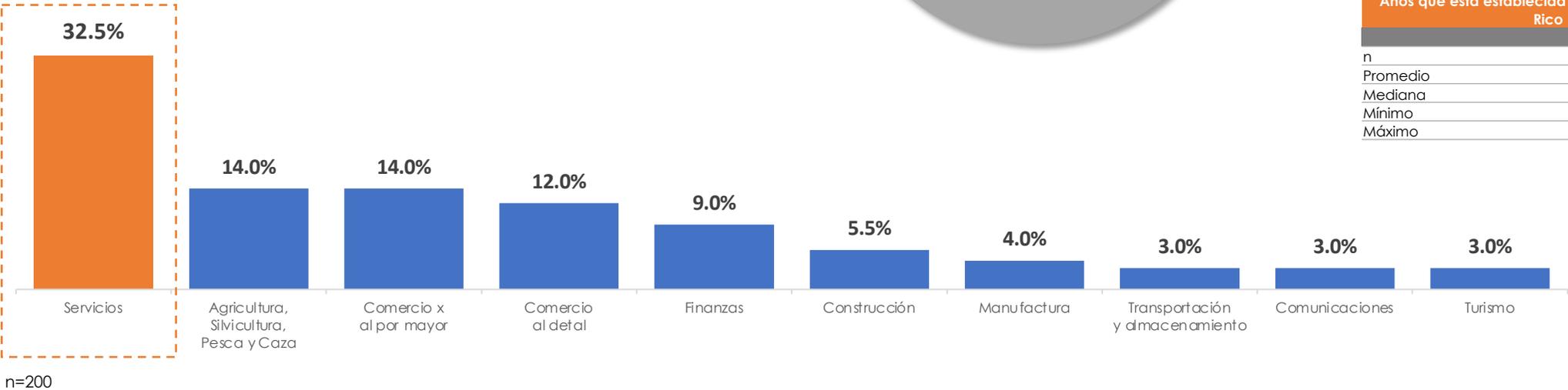
PERFIL DE LAS EMPRESAS CONSULTADAS

El 32.5% de las empresas consultadas está vinculada al sector de **Servicios**

32.5%



En promedio, las empresas consultadas están establecidas hace **39 años**.



Años que está establecida su empresa en Puerto Rico	
n	195 casos
Promedio	39 años
Mediana	46 años
Mínimo	2 años
Máximo	100 años

PERFIL DE LAS EMPRESAS CONSULTADAS

Aproximadamente, ¿con cuántos empleados cuenta actualmente su empresa?

	Frec.	%
De 1 a 19 empleados	133	70.7%
De 20 a 49 empleados	41	21.8%
De 50 a 99 empleados	14	7.4%
Total	188	100%

n = 188

1-19 EMPLEADOS

Número de empleados con los que cuentan las empresas (mediana)





**ACCESO A
INTERNET**

ACCESO A INTERNET

95.5%

La empresa o negocio cuenta con acceso a internet



Tipo de conexión
Servicio de fibra óptica
35.6%

¿Qué tipo de conexión a Internet tienen en su empresa o establecimiento?

	%
Servicio de fibra óptica	35.6%
Módem de cable	26.2%
Servicio inalámbrico 4G o 5G a través de una red de telefonía celular	22.5%
Banda ancha por satélite	16.2%
Inalámbrica de banda ancha fija, a través de una antena exterior	14.1%
DSL (línea digital) o ADSL Banda ancha	12.6%
Servicios dedicados, tales como T1 o T3	8.4%
Dial up (conexión por línea conmutada)	2.1%
No sabe no indica	11.0%
Total	-

n = 191. La suma porcentual es distinta a 100%, ya que se podía mencionar más de una respuesta.

Proveedor actual de servicios de internet:

Liberty

42.9%

¿Cuál es su proveedor actual de servicio de Internet? (Primeros 10)

	%
Liberty	42.9%
Claro PR	37.7%
WorldNet	11.5%
AT&T	9.9%
AeroNet	4.2%
Neptuno Network	3.1%
DM Wireless	1.6%
Fiber Optic PR	1.0%
MS Zone	1.0%
Optico Fiber	0.5%

n = 191. La suma porcentual es distinta a 100%, ya que se podía mencionar más de una respuesta.

ACCESO A INTERNET

COMPUTADORA



CELULARES



TABLETAS



¿Cuenta actualmente su empresa con los siguientes tipos de equipo para uso de sus empleados? n = 200

73.0%

57.5%

37.0%

¿qué por ciento aproximadamente utiliza el equipo de la empresa para propósitos del trabajo o negocio? (promedio)

70.0%

n = 142

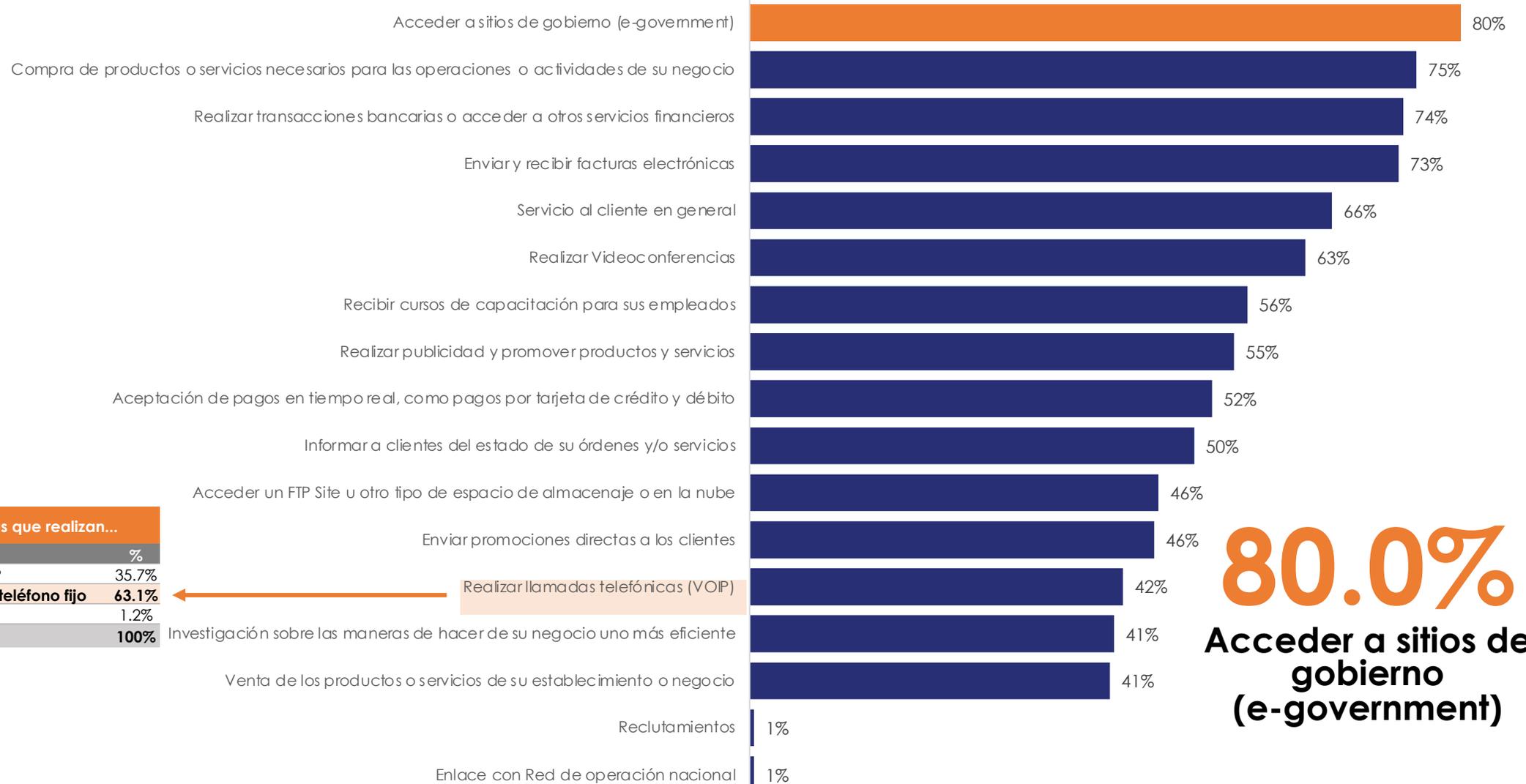
51.0%

n = 109

38.0%

n = 68

ACTIVIDADES QUE REALIZAN ATRAVÉS DE INTERNET



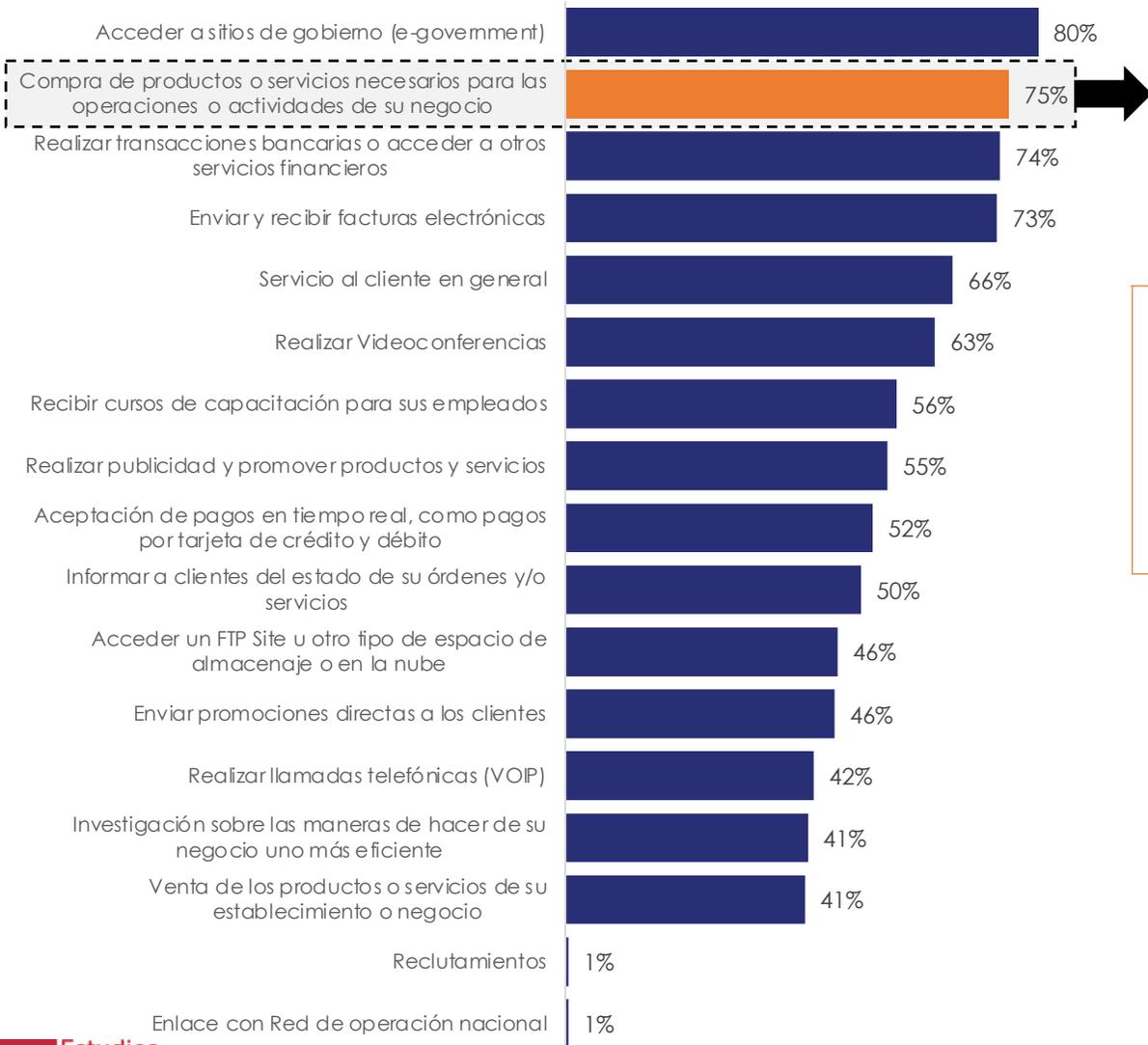
80.0%
Acceder a sitios de gobierno (e-government)

Las llamadas telefónicas que realizan...	
	%
Son 100% por el sistema VOIP	35.7%
Combinan las llamadas con teléfono fijo	63.1%
No sabe / No indica	1.2%
Total	100%

n = 84

n = 200

ACTIVIDADES QUE REALIZAN A TRAVÉS DE INTERNET - COMPRAS



Las empresas o proveedores de los que adquiere productos o servicios para su empresa son:

	%
Empresas en Puerto Rico	80.7%
Empresas en Estados Unidos	88.0%
Empresas en otros países	28.0%
No sabe / No indica	0.7%
Total	-

n = 150

Empresas en otros países

Otros países en los que compran...			
	%		%
China	12.0%	Holanda	1.3%
España	4.0%	Argentina	0.7%
Costa Rica	3.3%	Brasil	0.7%
Colombia	2.7%	Chile	0.7%
México	2.7%	Islas Vírgenes	0.7%
Reino Unido	2.7%	Corea	0.7%
Taiwán	2.7%	Guatemala	0.7%
Europa	2.0%	Islandia	0.7%
India	2.0%	Bahamas	0.7%
Italia	2.0%	Barbados	0.7%
Perú	2.0%	Dominica	0.7%
Alemania	1.3%	Polonia	0.7%
América del Sur	1.3%	Malasia	0.7%
Ecuador	1.3%	Nicaragua	0.7%
República Dominicana	1.3%	Turquía	0.7%
Japón	1.3%	No específica	4.0%

n = 150. La suma porcentual es distinta a 100%, ya que se podía mencionar más de una respuesta.

EMPRESAS EN EE.UU.

88.0%

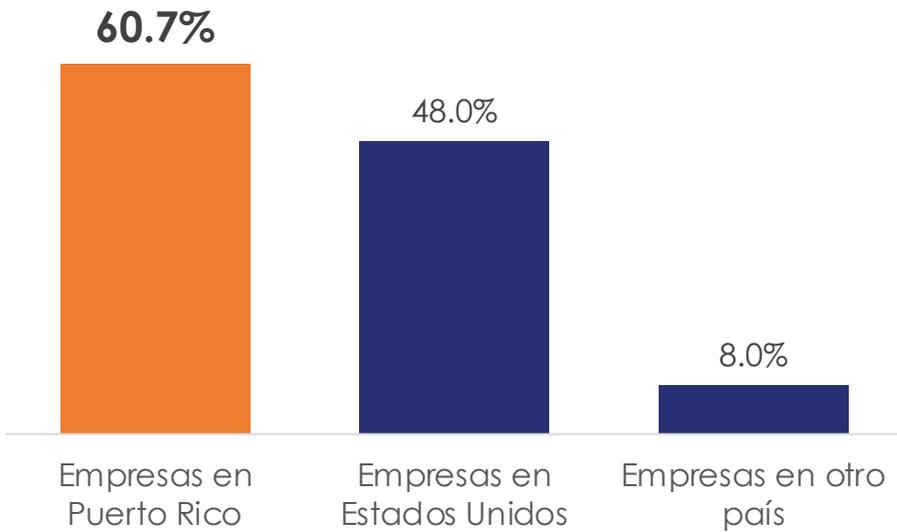
OTROS PAÍSES

CHINA

12.0%

ACTIVIDADES QUE REALIZAN A TRAVÉS DE INTERNET - COMPRAS

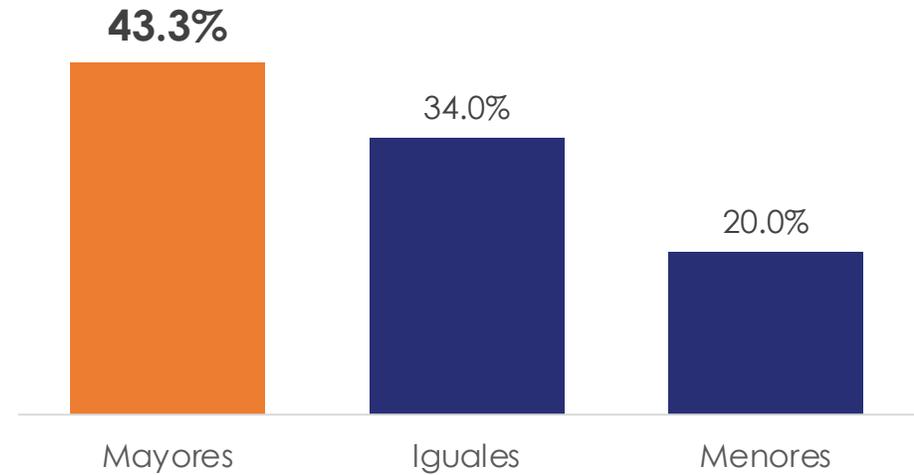
Las empresas o proveedores de los que adquiere productos o servicios para su empresa **A TRAVÉS DE INTERNET** son:



	%
Empresas en Puerto Rico	60.7%
Empresas en Estados Unidos	48.0%
Empresas en otros países	8.0%
No sabe / No indica	1.3%
Total	-

n = 150

Las compras que realiza de productos o servicios a través de Internet para efectos de su empresa o negocio, ¿son mayores, iguales o menores a las que hacía previo al **COVID-19**?



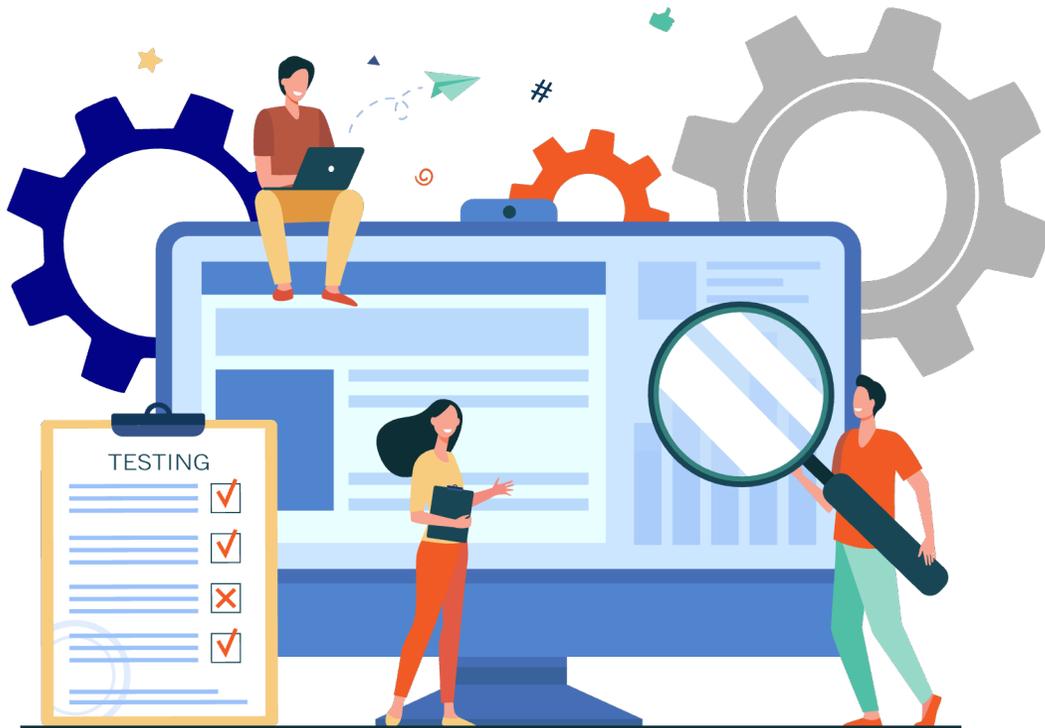
	%
Mayores	43.3%
Iguales	34.0%
Menores	20.0%
No sabe / No indica	2.7%
Total	100%

n = 150.



CANALES DE VENTA

PÁGINAS DE INTERNET



61.5%

Cuenta con una página de internet
n=200

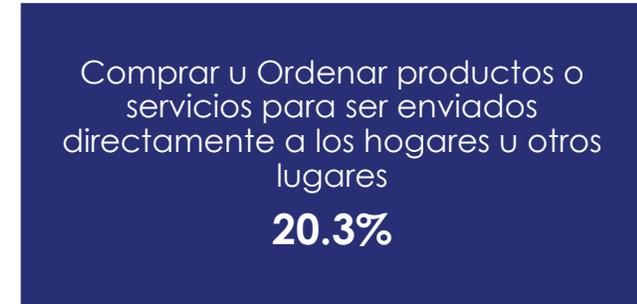
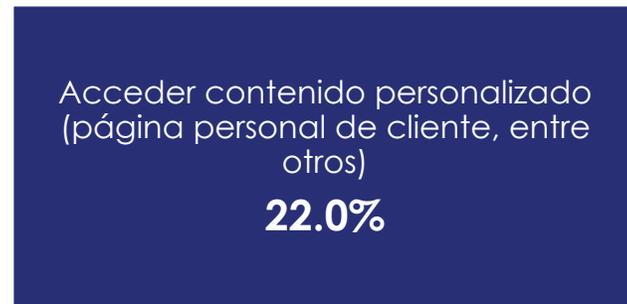
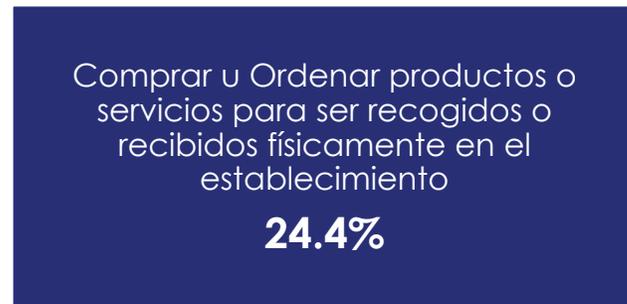
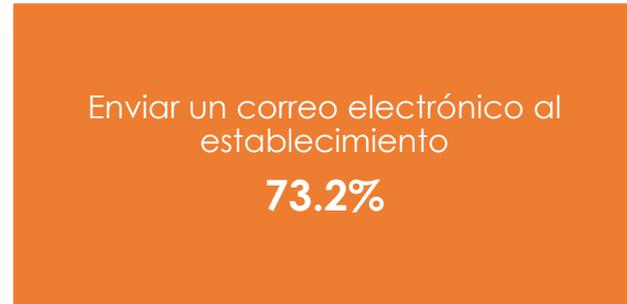
44.2%

De los que dijeron que no cuentan con una página de internet, mencionaron que **planifican tener una en un futuro cercano**

n=77

PÁGINAS DE INTERNET

¿Cuáles de las siguientes actividades pueden llevar a cabo los clientes de su empresa o negocio **a través de su página de Internet?**



PÁGINAS DE INTERNET

¿Cuál de las siguientes plataformas **utiliza en su página de Internet** para la venta de bienes o servicios?



SHOPIFY
22.0%

	%
Shopify	22.0%
Wordpress	12.2%
Squarespace	4.9%
Diseño Propio / Propietaria	4.9%
Propaganda por Facebook	4.9%
WIX	2.4%
Netstore	2.4%
Reserv Hotel	2.4%
No sabe / No especifica	51.2%
Total	-

n = 41. La suma porcentual es distinta a 100%, ya que se podía mencionar más de una respuesta.

¿Qué **métodos de pago** permiten en su página de Internet para la venta de bienes o servicios?



Tarjetas de crédito
65.9%

	%
Tarjetas de crédito	65.9%
Ath Móvil	43.9%
Paypal	36.6%
Ninguna (solo ordenar)	14.6%
Cheques	7.3%
Apple pay	4.9%
Van personalmente	2.4%
Total	-

n = 41. La suma porcentual es distinta a 100%, ya que se podía mencionar más de una respuesta.

PÁGINAS DE INTERNET

LA PÁGINA DE INTERNET CON LA QUE CUENTAN...



¿la **crearon** internamente o contrataron el servicio?

63.4%

Contratan el servicio

	%
Internamente	31.7%
Contratan el servicio	63.4%
No sabe / No indica	4.9%
Total	100%

n = 41

¿la **manejan y mantienen** internamente o contratan el servicio?

46.3%

Internamente

	%
Internamente	46.3%
Contratan el servicio	24.4%
Ambas	24.4%
No sabe / No indica	4.9%
Total	100%

n = 41

PÁGINAS DE INTERNET

REDES SOCIALES

¿Con cuáles de las siguientes **páginas en redes sociales** cuenta actualmente su empresa o negocio?

facebook

69.0%

¿A través de cuáles **establece un canal para que los clientes puedan realizar la compra** de bienes y servicios?



Ninguna
53.1%

¿Las páginas en las redes sociales con las que cuenta su empresa o negocio, las **manejan internamente o contratan el servicio?**

Internamente

78.2%

n = 147

	%
Facebook	69.0%
Instagram	36.5%
WhatsApp	17.5%
Twitter	16.5%
LinkedIn	4.5%
YouTube	2.0%
Pinterest	1.5%
Ninguna	26.0%
No sabe / No indica	0.5%
Total	-

n = 200. La suma porcentual es distinta a 100%, ya que se podía mencionar más de una respuesta.

	%
Facebook	38.8%
Instagram	10.9%
Twitter	1.4%
Pinterest	0.0%
WhatsApp	10.2%
YouTube	0.7%
LinkedIn	1.4%
Ninguna	53.1%
Van personalmente	3.4%
Total	-

n = 147. La suma porcentual es distinta a 100%, ya que se podía mencionar más de una respuesta.



PÁGINAS DE INTERNET

APLICACIONES



cuenta con una aplicación para telefonía móvil que permita que los clientes puedan realizar compras de sus productos o servicios

12.0%

n = 200

Cuenta actualmente con algún **acuerdo para la venta de sus productos o servicios** a través de sitios o aplicaciones

NINGUNA 91.5%

	%
Ninguna	91.5%
Amazon	3.0%
Ebay	1.5%
Gustazos	1.0%
Groupon	0.5%
Brands of Puerto Rico	0.5%
No sabe / No indica	1.5%
Total	-

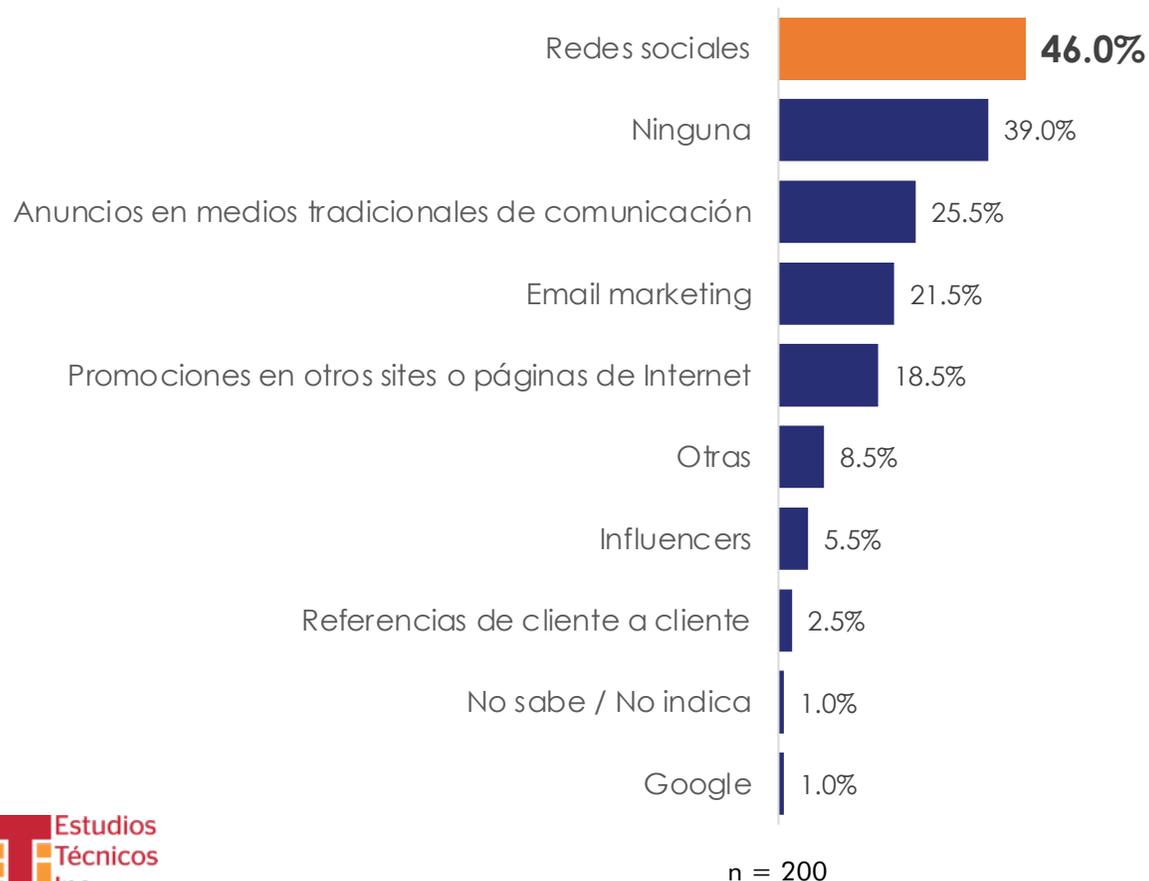
n = 200. La suma porcentual es distinta a 100%, ya que se podía mencionar más de una respuesta.

PÁGINAS DE INTERNET

ESTRATEGIAS

¿qué estrategias utiliza su empresa o negocio para **atraer clientes** a realizar compras en línea?

(Primeros 10)



Estrategias que utiliza con mayor frecuencia en las **redes**

ANUNCIOS

83.7%

	%
Anuncios	83.7%
Live videos	21.7%
Blogs y vblogs	10.9%
Influencers	7.6%
Post e Información	4.3%
Give Aways	3.3%
Publicidad pagada en Facebook	1.1%
Shoppers	1.1%
Talleres	1.1%
Vídeos	1.1%
Ninguna	5.4%
No sabe / No indica	1.1%
Total	-

n = 92. La suma porcentual es distinta a 100%, ya que se podía mencionar más de una respuesta.

PÁGINAS DE INTERNET

ESTRATEGIAS

¿qué estrategias utiliza su empresa o negocio para **atraer clientes** a realizar compras en línea?

(Primeros 10)



n = 200

Estrategias que utiliza con mayor frecuencia en los **medios tradicionales**

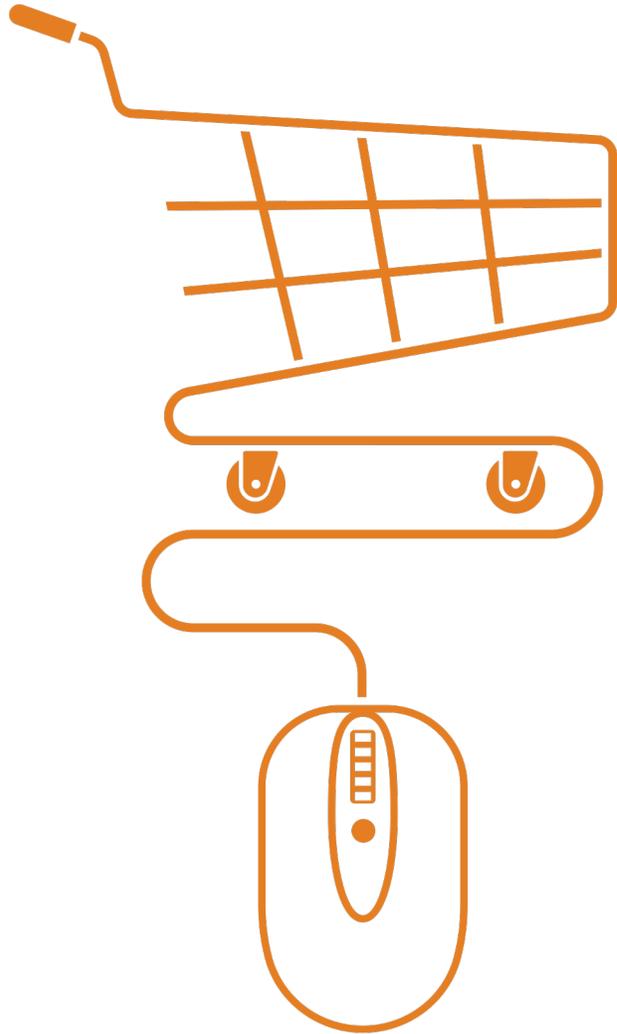
RADIO
68.6%

	%
Radio	68.6%
Prensa escrita	66.7%
TV	35.3%
Outdoor media	27.5%
Actividades locales	2.0%
Bill boards	2.0%
Correo postal	2.0%
Mediatours	2.0%
No sabe / No indica	3.9%
Total	-

n = 51. La suma porcentual es distinta a 100%, ya que se podía mencionar más de una respuesta.

PÁGINAS DE INTERNET

VENTAS



Indicó que las ventas anuales de su negocio son de

Más de \$1 millón

25.5%

	%
Menos de \$100,000	23.5%
De \$100,001 a \$250,000	11.5%
De \$250,001 a \$500,000	7.5%
De \$500,001 a \$750,000	3.5%
De \$750,001 a \$1 millón	6.5%
Más de \$1 millón	25.5%
No sabe / No indica	22.0%
Total	100%

n = 200

Proporción del total de ventas que proviene de las ventas a través de las páginas de internet

5.4%

promedio

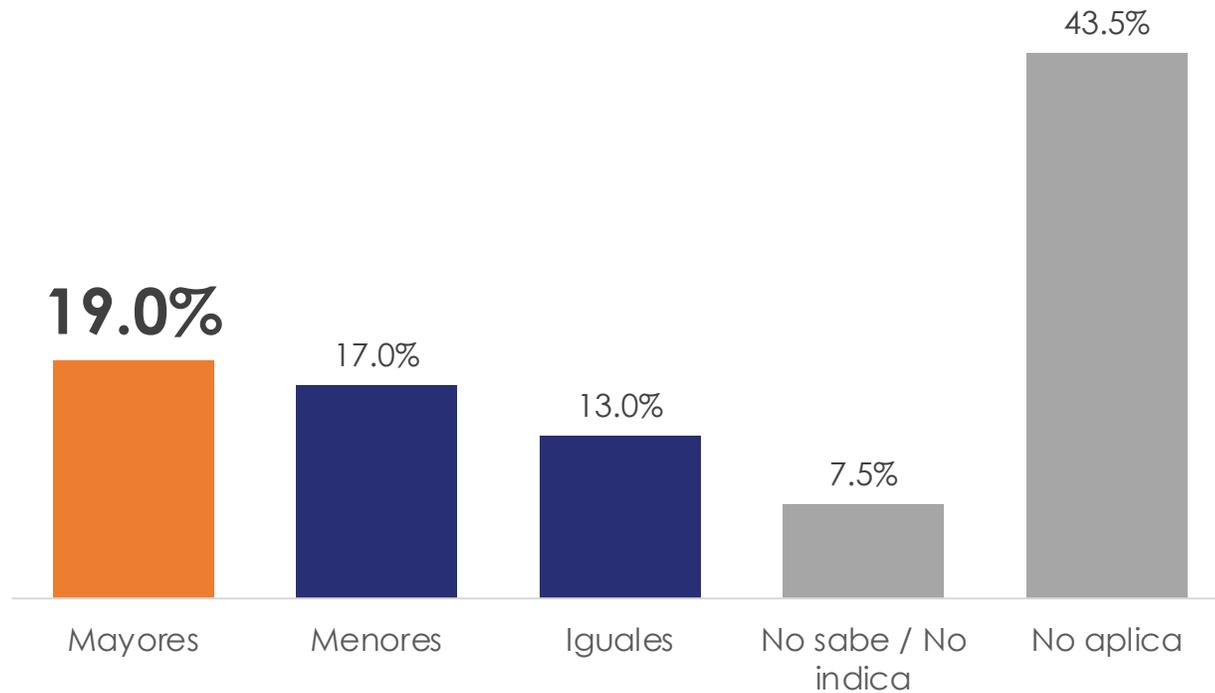
	Promedio
Página de Internet	5.4%
Aplicación móvil	2.5%
Redes Sociales	3.9%
Acuerdo con empresa con base en la Internet (site de ventas)	2.6%

n = 200

PÁGINAS DE INTERNET

VENTAS

Las ventas de su empresa o establecimiento a través de internet, aplicación móvil, redes sociales, apps o site de ventas, ¿son mayores, iguales o menores que **previo al COVID-19**?



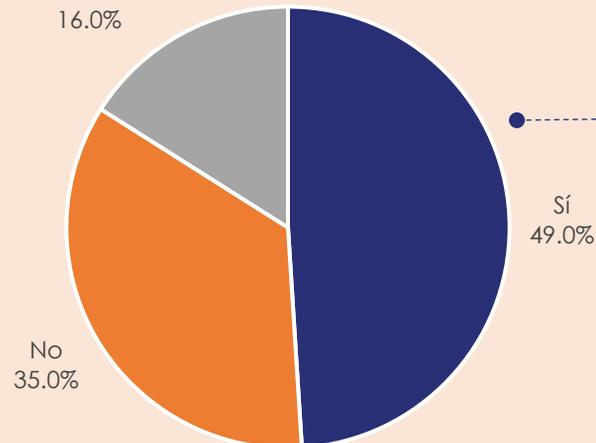
PÁGINAS DE INTERNET

VENTAS

49.0%

Indicó que en un futuro cercano, su empresa contempla expandir los servicios de venta de los bienes o servicios a través de Internet.

No sabe / No indica
16.0%



¿Qué planifica llevar a cabo para expandir la venta de bienes o servicios a través de Internet?

APLICACIÓN MÓVIL

6.1%



(Primeros 10)

	%
1 Aplicación móvil	6.1%
2 Contratar compañía o persona que maneje las redes	5.1%
3 Promoción	5.1%
4 Promoción en las redes sociales	4.1%
5 Mejoramiento y expansión de la página de Internet	3.1%
6 Adiestramientos en línea	2.0%
7 Añadir servicios a través de Internet para limitar las visitas a la oficina	2.0%
8 Crear plataforma para solicitud directa	2.0%
9 Crear una página en Internet	2.0%
10 Está en desarrollo	2.0%

n = 98

PÁGINAS DE INTERNET

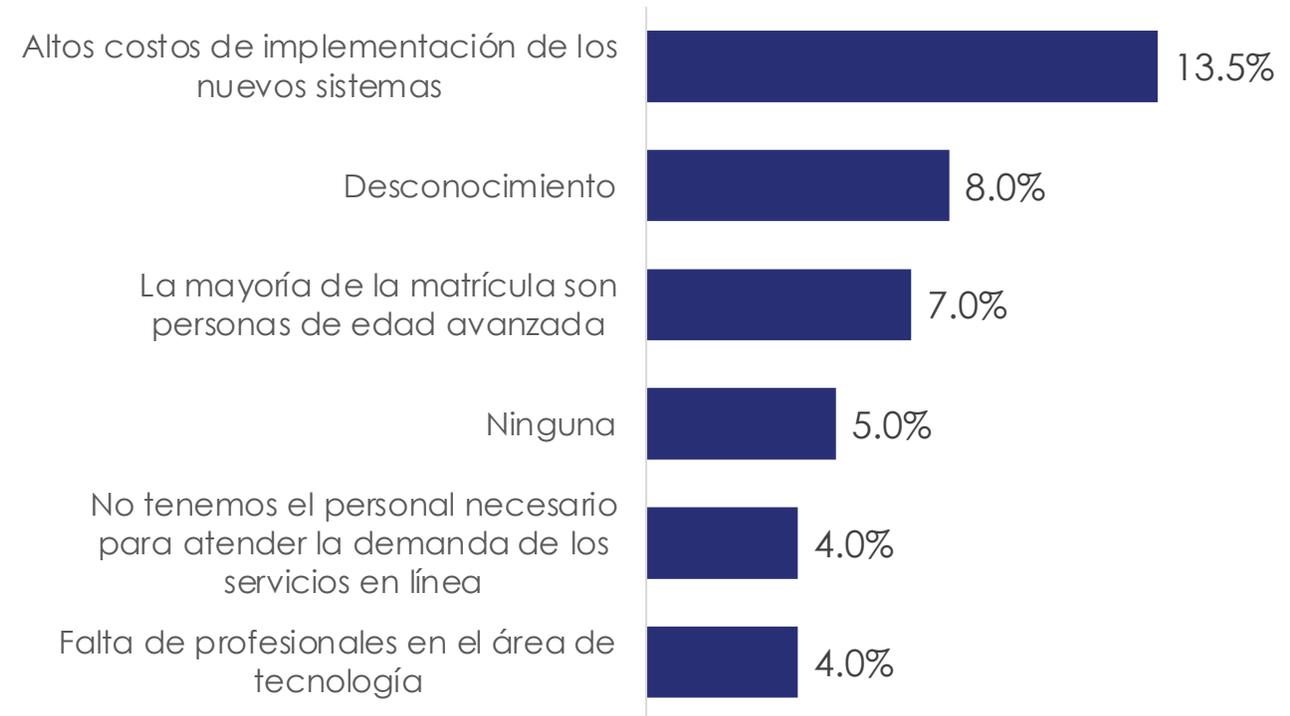
BARRERAS

¿Cuáles considera que son las barreras, si alguna, que impiden que las empresas como la suya continúen expandiendo sus servicios a través de la Internet?

20.0%

Informó que por la naturaleza del negocio no se necesita

Otras razones



n = 200

VENTAS POR INTERNET

¿Qué **medidas, incentivos o acciones** usted recomendaría para promover el que las empresas en Puerto Rico continúen fortaleciendo el modelo de ventas por Internet?

1

Adiestramiento sobre uso de plataformas

15.0%

2

Más incentivos y ayudas para los negocios

14.0%

3

Ninguna

5.5%

n = 200

VENTAS POR INTERNET

¿Qué **medidas, incentivos o acciones** usted recomendaría para promover el que las empresas en Puerto Rico continúen fortaleciendo el modelo de ventas por Internet?

(Primeros 10)

	Frec.	%
Adiestramiento sobre uso de plataformas	30	15.0%
Más incentivos y ayudas para los negocios	28	14.0%
Ninguna	11	5.5%
Acceso a Internet de banda ancha	8	4.0%
Fortalecer señal de Internet	4	2.0%
Altos costos de acarreo	3	1.5%
Abaratar los costos de entrada/fees	2	1.0%
Mejores precios de servicio de Internet	2	1.0%
Servicio a menor costo	2	1.0%
Adaptar los servicios presenciales a virtuales	1	0.5%

¡Gracias!



Estudios Técnicos, Inc.

www.estudios tecnicos.com



T 787.751.1675 **F** 787.767.2117 **E** estudios tecnicos@estudios tecnicos.com
Domenech 113 Hato Rey PR 00918-3501 | Apartado 12144 San Juan PR 00914-0144