INFORME ANUAL 2018 SOBRE TIENDAS VIRTUALES DE LA PROVINCIA DE HUESCA

Servicio Satipyme

Huesca

INTRODUCCIÓN

El objeto del presente documento es comunicar los resultados obtenidos en el marco del informe anual sobre tiendas virtuales de la provincia de Huesca del Convenio de Colaboración de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de la Provincia de Huesca, y el Departamento de Innovación, Investigación y Universidad para la prestación del Servicio de Asesoramiento en Tecnologías de la Información (Sati-pyme). Los resultados son los realizados durante la anualidad del 2018.

El objeto del citado Convenio se concreta en la instrumentación de un marco de colaboración entre el Gobierno de Aragón y la Cámara de Huesca, para la prestación por parte de ésta última de un Servicio de Asesoramiento en Tecnologías de la Información (SATIPyme) con los siguientes objetivos:

a) Poner en valor las iniciativas, públicas y/o privadas encaminadas a incentivar el uso transformador de las TIC en las empresas: fomento del uso de la factura electrónica, impulso del comercio electrónico y desarrollo del talento digital.

b) Sensibilizar, asesorar y formar el tejido empresarial y a los emprendedores en el uso de las nuevas tecnologías y de la sociedad de la información, y en el cambio de modelo productivo de la nueva economía digital.

c) Seguir mejorando los ratios de crecimiento del mercado digital de las empresas aragonesas en las áreas de negocio que se consideran prioritarias para la transformación digital (Marketing, captación de clientes, experiencia y atención al cliente y ecommerce) con la asistencia técnica y la formación necesaria que garantice el éxito de sus proyectos.

d) Fomentar la eAdministración en la pyme. Informar y asesorar a la empresa de los canales de comunicación con las administraciones públicas y la incorporación de la factura electrónica.

e) Participar y colaborar con los organismos y entidades que aportan valor y desarrollo en la economía digital tanto a nivel regional, nacional e internacional.

g) Disponer de información de pymes y autónomos que participan de la economía digital en la provincia, que permita un seguimiento y análisis de las empresas y que sirva de base para las actuaciones y políticas de apoyo.

AMBITO DE ACTUACIÓN

El Servicio de Asesoramiento en Tecnologías de la Información estará dirigido a Pymes, autónomos y emprendedores que requieren de información, asesoramiento y formación en la incorporación o desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en sus empresas y especialmente del comercio electrónico, en el ámbito de actuación de la Cámara de Comercio e Industria de Huesca, que tiene entre sus finalidades el fomento y la defensa de los intereses generales del comercio, la industria y los servicios.

1. Directorio de empresas

El Servicio Satipyme de la Cámara de Huesca, ha puesto un marcha un directorio de empresas de comercio electrónico en la provincia de Huesca para darles visibilidad. En dicho directorio aparecen 103 tiendas online, no obstante se han analizado 100 que han arrojado los datos que aparecen en este informe de las páginas 3 a 11.

http://www.camarahuesca.com/directorio-de-empresas/

2. Censo de empresas de comercio electrónico de la provincia de Huesca

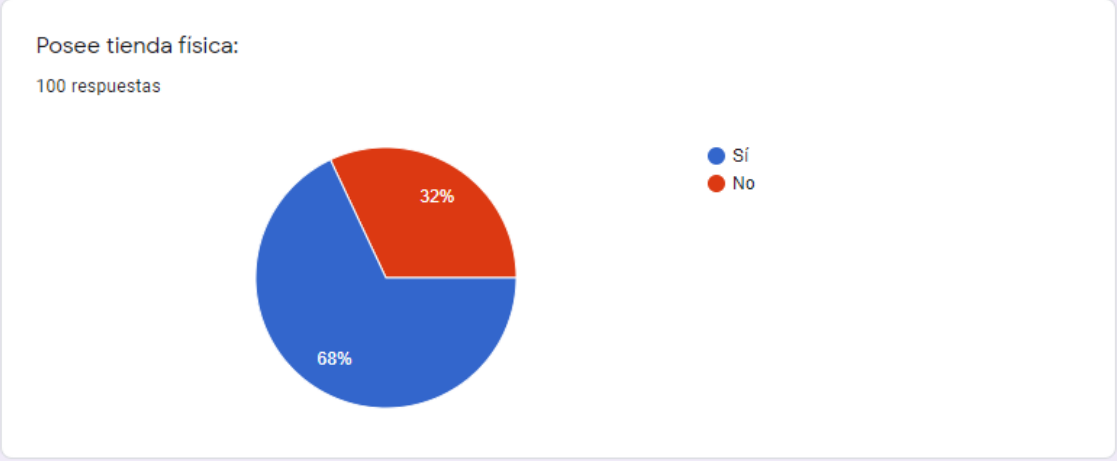
Se terminó 2017 con un total de 426 empresas censadas (446 tiendas online ya que algunas empresas tienen varias tiendas online).

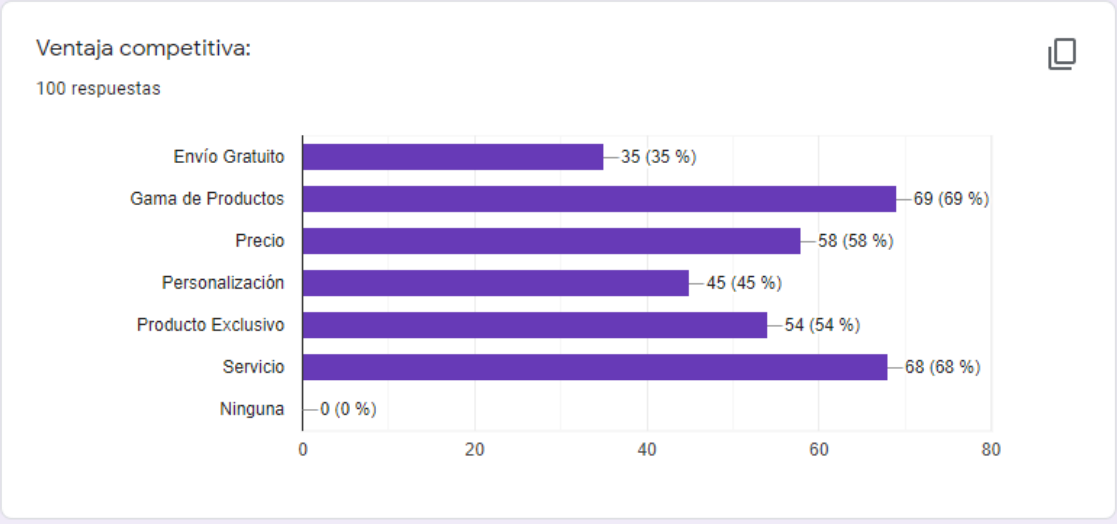
En 2018, tenemos censadas 481 empresas, (505 tiendas online). De ellas 59 nos respondieron a la encuesta realizada en 2018 y los datos arrojados son los que aparecen en este informe de las páginas 12 a 21.

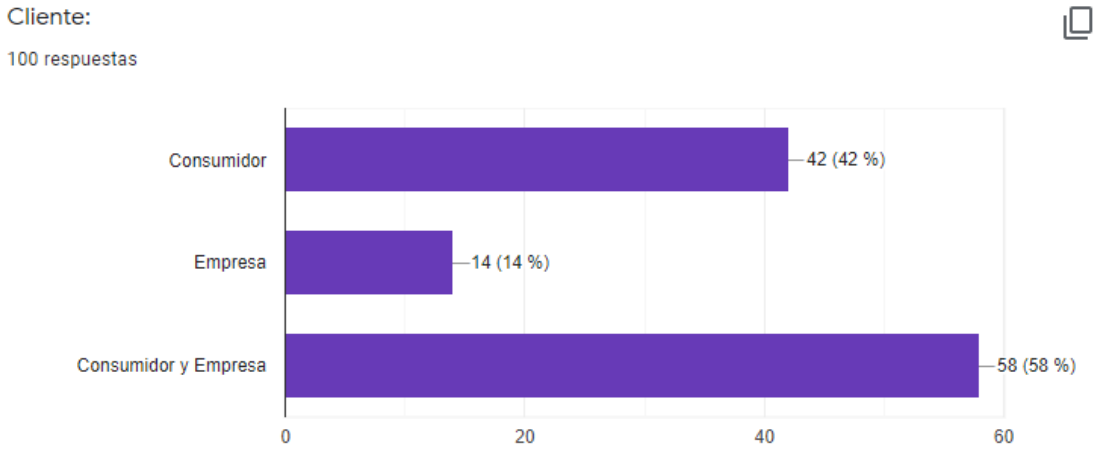
A efectos de este censo se considera tienda virtual en funcionamiento a aquella cuyo sitio web permita el comercio electrónico, disponiendo de productos/servicios, carrito de la compra y pago electrónico en funcionamiento.

Directorio empresas

DATOS SOBRE LA TIENDA ONLINE:

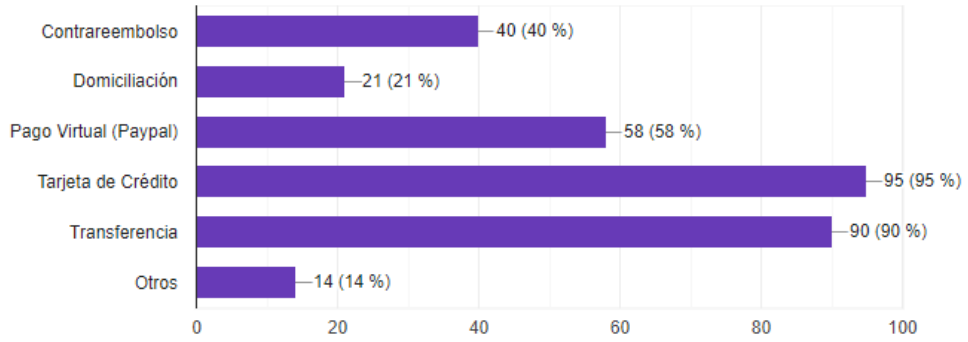






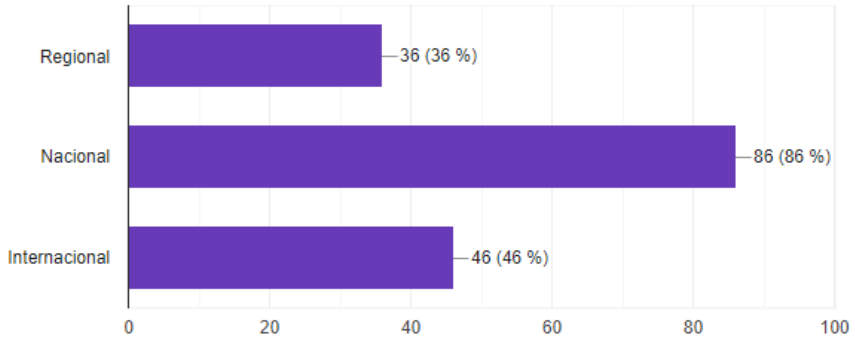
Forma de pago admitidas:

100 respuestas



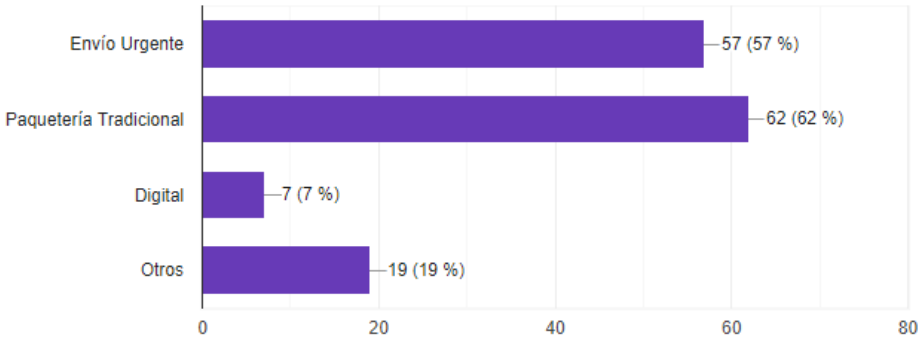
Mercado:

100 respuestas



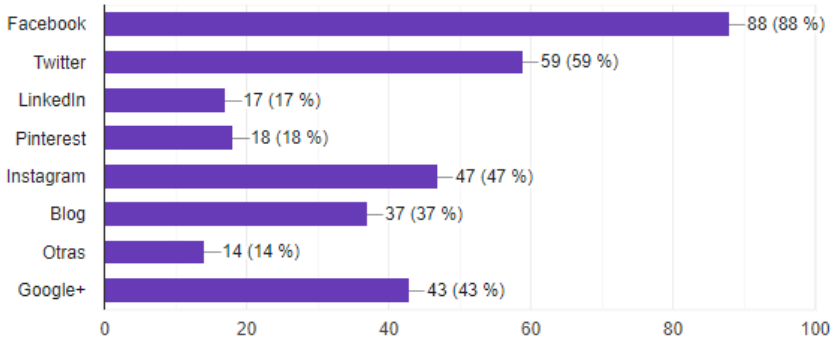
Forma de envío:

100 respuestas



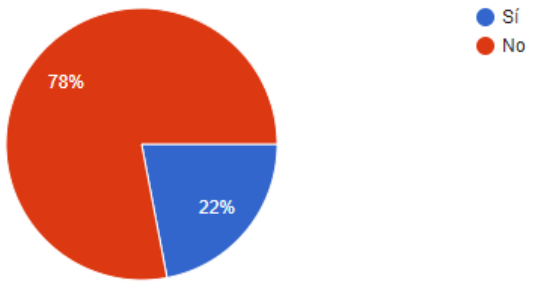
Redes sociales y blog:

100 respuestas



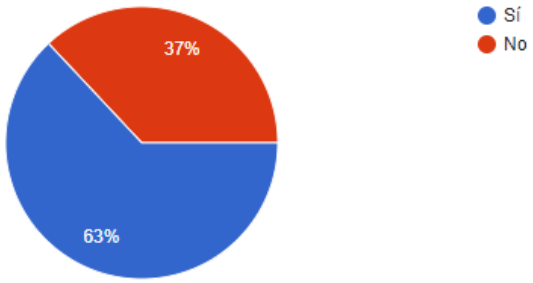
Adhesión a códigos de Conducta:

100 respuestas



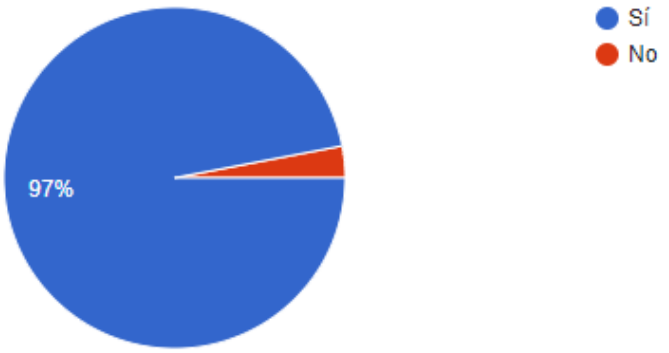
Inscrita en el Registro de Empresarios/Empresas de Comercio del Gobierno de Aragón:

100 respuestas



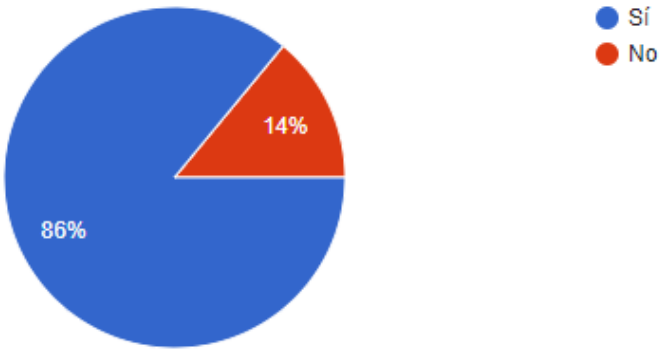
Aviso legal en su web:

100 respuestas



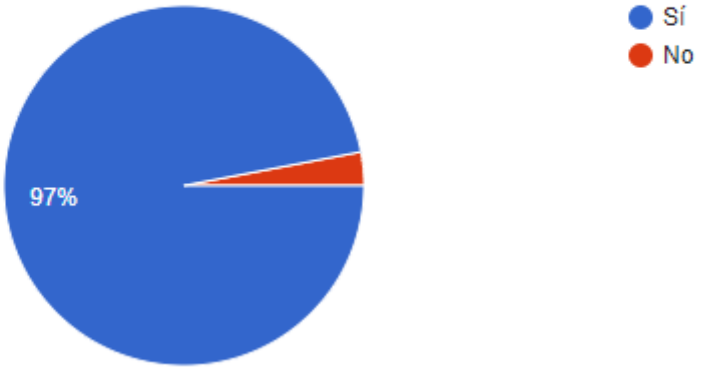
Política de cookies en su web:

100 respuestas



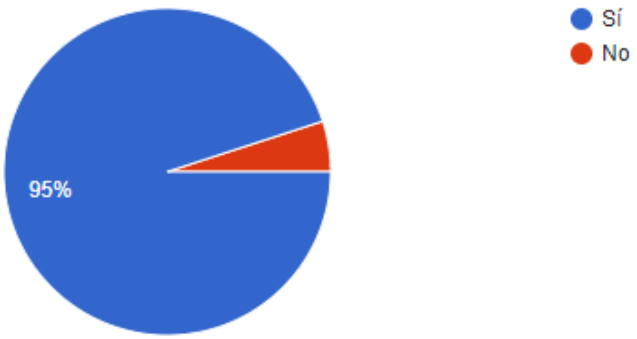
Política de privacidad en su web:

100 respuestas



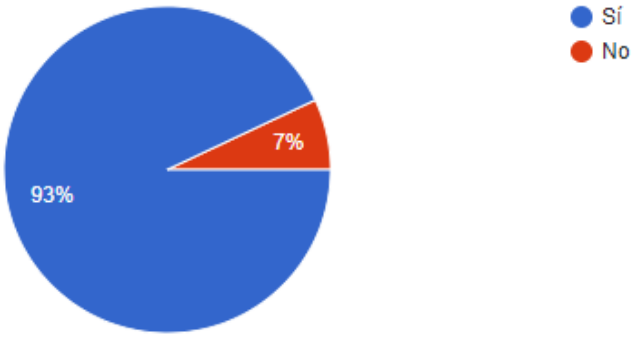
Condiciones Generales de Contratación en su web:

100 respuestas



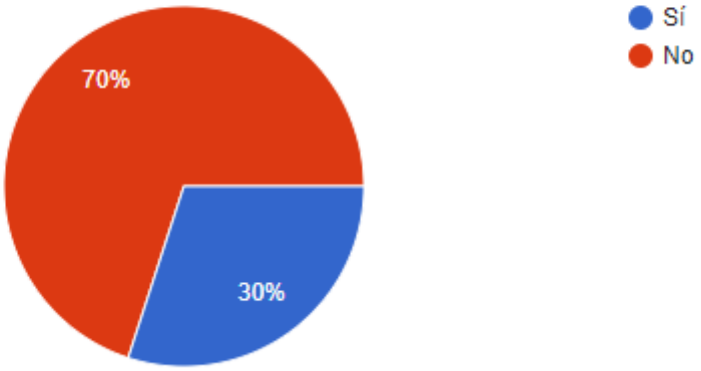
Envían a sus clientes una confirmación por escrito de la venta:

100 respuestas



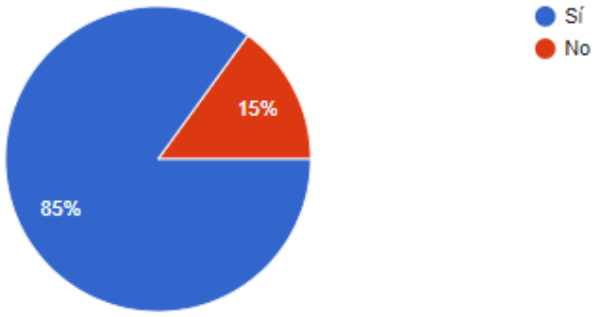
Tienen casillas preseleccionada en su web:

100 respuestas



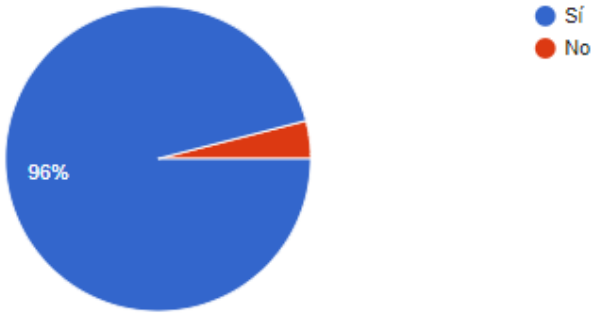
Avisan inequívocamente antes de proceder a cargos por tarjeta de crédito:

100 respuestas



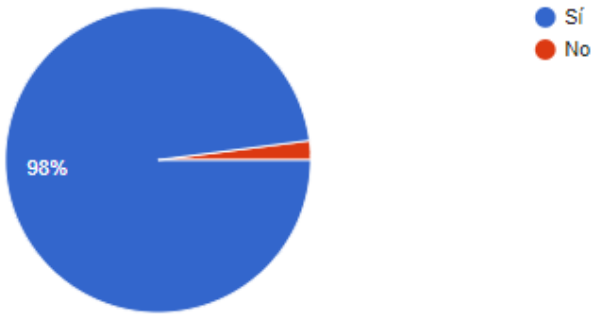
Facilitan información preliminar a sus clientes antes de la celebración de la venta:

100 respuestas



En caso afirmativo en la respuesta anterior, informan en su web de las principales características del producto/servicio:

98 respuestas

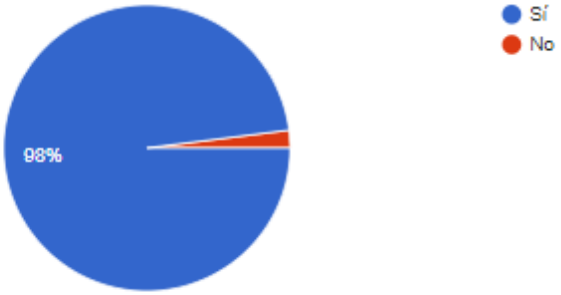


Informan en su web de su identidad, la dirección postal y de correo electrónico y el número de teléfono:

100 respuestas

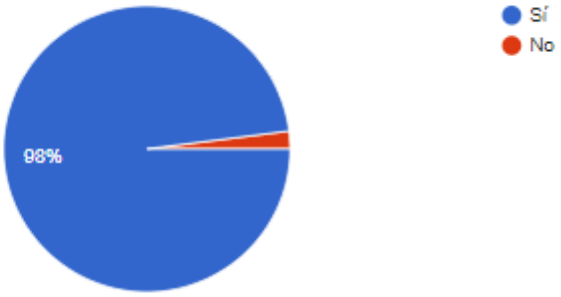
Informan en su web del precio de los productos o servicios (incluidos todos los impuestos, tasas, gastos de envío, etc.):

100 respuestas



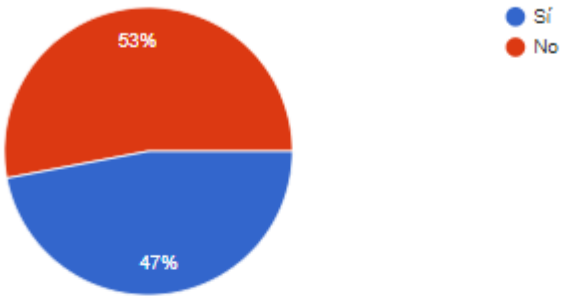
Informan en su web de las modalidades de pago, entrega o rendimiento, tramitación de reclamaciones:

100 respuestas



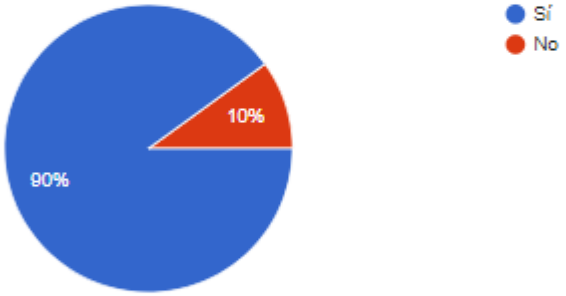
Informan en su web sobre los costes de comunicación para el cliente, si son superiores a las tarifas básicas, cuando se celebre el contrato (por ejemplo, llamadas con tarificación superior en el caso de contratos celebrados por teléfono):

100 respuestas



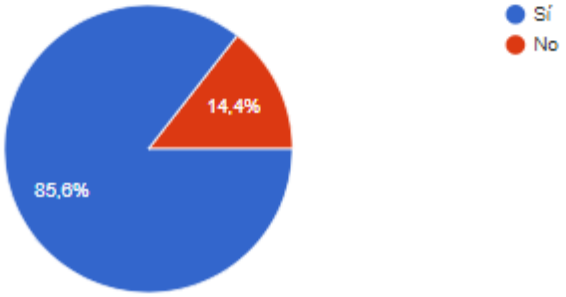
Permiten que los consumidores desistan de la venta:

100 respuestas



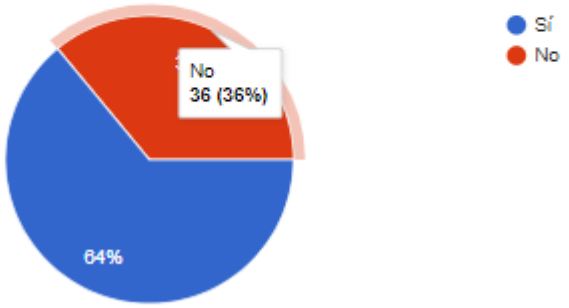
En caso afirmativo en la respuesta anterior, informan a los consumidores sobre las condiciones que rigen el derecho de desistimiento por parte del cliente:

97 respuestas



Informan sobre la obligación del cliente de pagar por todos los servicios (también los servicios de utilidad pública) suministrados durante el periodo de desistimiento (si ha solicitado la inmediata prestación del servicio tras la celebración del contrato y a continuación ha decidido desistir del contrato):

100 respuestas



Encuesta 2018 comercios electrónicos provincia de Huesca:

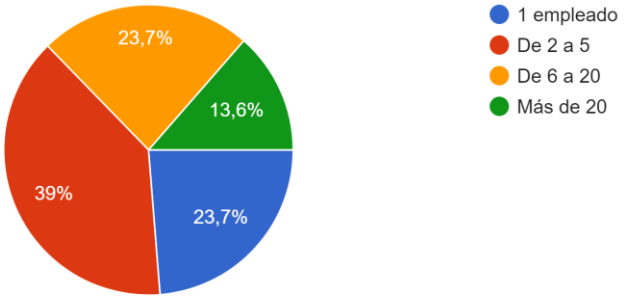
ANEXO: ENCUESTA 2018 59 RESPUESTAS

Encuesta Tiendas Online Huesca 2018

Número de empleados 59 respuestas

1 empleado	14
De 2 a 5	23
De 6 a 20	14
Más de 20	8

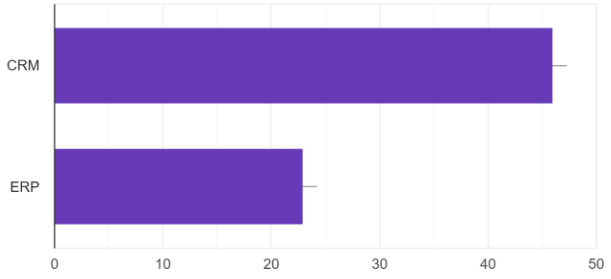
Número de empleados
59 respuestas



Herramientas de gestión utilizadas:59 respuestas

Valor	Recuento
CRM	46
ERP	23

Herramientas de gestión utilizadas:
59 respuestas

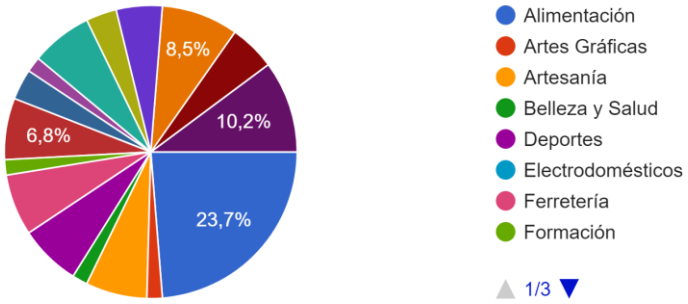


URL de su web (principal): 59 respuestas

Empresas con más de una URL en su negocio, introdúzcalas una en cada línea:17 respuestas

Sector:59 respuestas

Sector:
59 respuestas

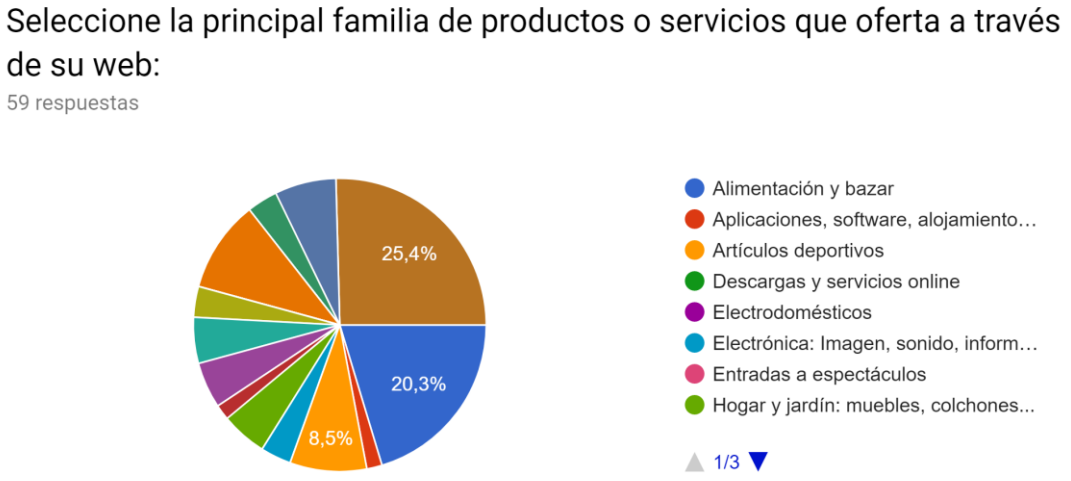


Alimentación	14
Artes Gráficas	1
Artesanía	4
Belleza y Salud	1
Deportes	4
Electrodomésticos	0
Ferretería	4
Formación	1
Hogar	4
Informática-Electrónica	2
Maquinaria	1
Moda y Complementos	4
Ocio y Cultura	2
Otros Regalos	3
Servicios	5
Textil	3
Turismo	6

PRESENCIA WEB:

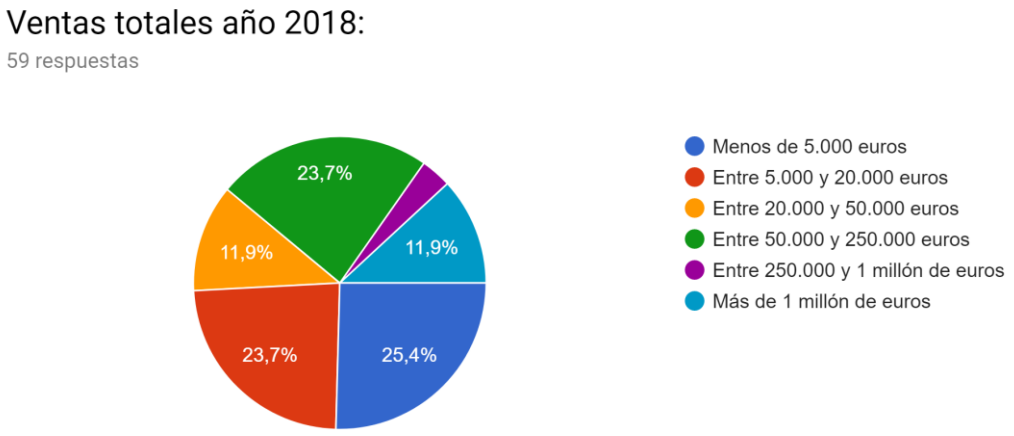
Seleccione la principal familia de productos o servicios que oferta a través de su web:59 respuestas

Alimentación y bazar	12
Aplicaciones, software, alojamiento web.	1
Artículos deportivos	5
Descargas y servicios online	0
Electrodomésticos	0
Electrónica: Imagen, sonido, informática...	2
Entradas a espectáculos	0
Hogar y jardín: muebles, colchones...	3
Joyería y relojería	1
Juegos de azar: concursos, apuestas, loterías,	0
Juguetes, juegos de mesa, juegos	3
Libros, prensa, cd, dvd	3
Parafarmacia, productos de belleza e higiene	2
Restaurantes, venta de comida a distancia	0
Ropa y complementos	6
Servicios de internet y telefonía	0
Servicios financieros y seguros	0
Servicios personales, experiencias, sensaciones.	2
Viajes y alojamientos: billetes, hoteles, parques turísticos	4
Videojuegos	0
Otros	15



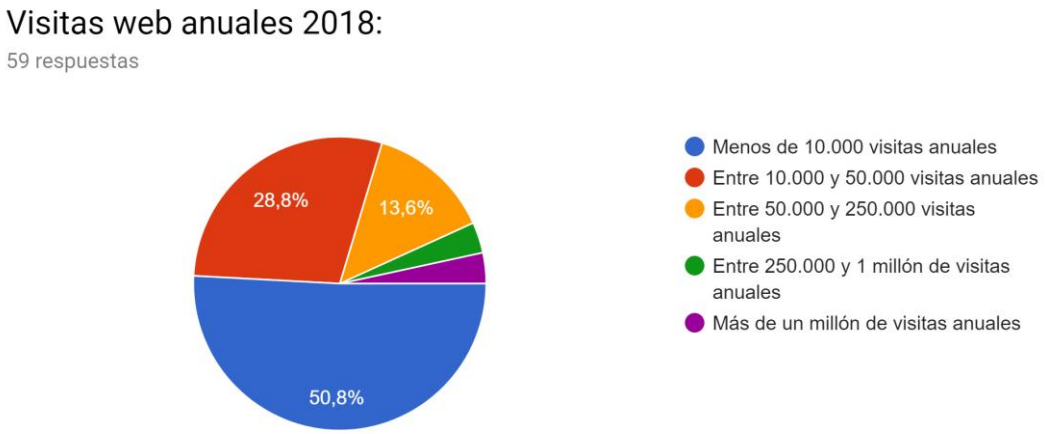
Ventas totales año 2018:59 respuestas

Menos de 5.000 euros	15
Entre 5.000 y 20.000 euros	14
Entre 20.000 y 50.000 euros	7
Entre 50.000 y 250.000 euros	14
Entre 250.000 y 1 millón de euros	2
Más de 1 millón de euros	7



Visitas web anuales 2018:59 respuestas

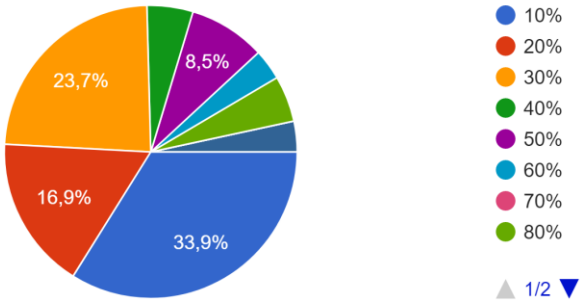
Menos de 10.000 visitas anuales	30
Entre 10.000 y 50.000 visitas anuales	17
Entre 50.000 y 250.000 visitas anuales	8
Entre 250.000 y 1 millón de visitas anuales	2
Más de un millón de visitas anuales	2



Porcentaje de tiempo dedicado por el personal de la empresa a la web:59 respuestas

10%	20
20%	10
30%	14
40%	3
50%	5
60%	2
70%	0
80%	3
90%	0
100%	2

Porcentaje de tiempo dedicado por el personal de la empresa a la web:
59 respuestas

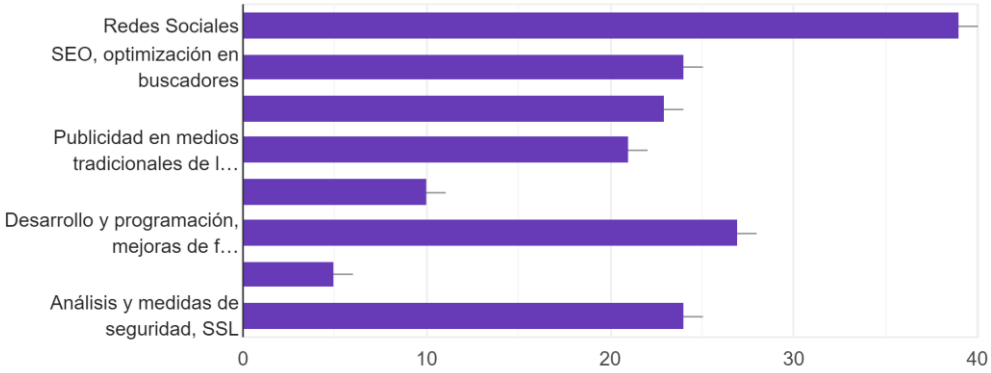


En que aspectos de los siguientes has realizado una inversión o gasto externo para la web durante el año 2018:59 respuestas

Valor	Recuento
Redes Sociales	39
SEO, optimización en buscadores	24
SEM, publicidad en internet, Adwords, C…	23
Publicidad en medios tradicionales de l…	21
Analítica web, reporting, mediciones	10
Desarrollo y programación, mejoras de f…	27
Sellos de calidad, sellos de confianza …	5
Análisis y medidas de seguridad, SSL	24

En que aspectos de los siguientes has realizado una inversión o gasto externo para la web durante el año 2018:

59 respuestas

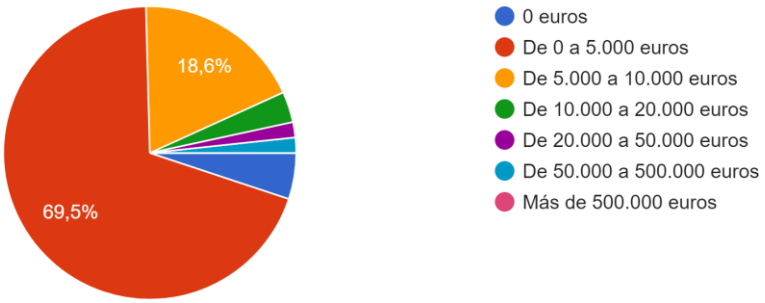


Importe de inversión o gasto externo para la web realizado en 2018:59 respuestas

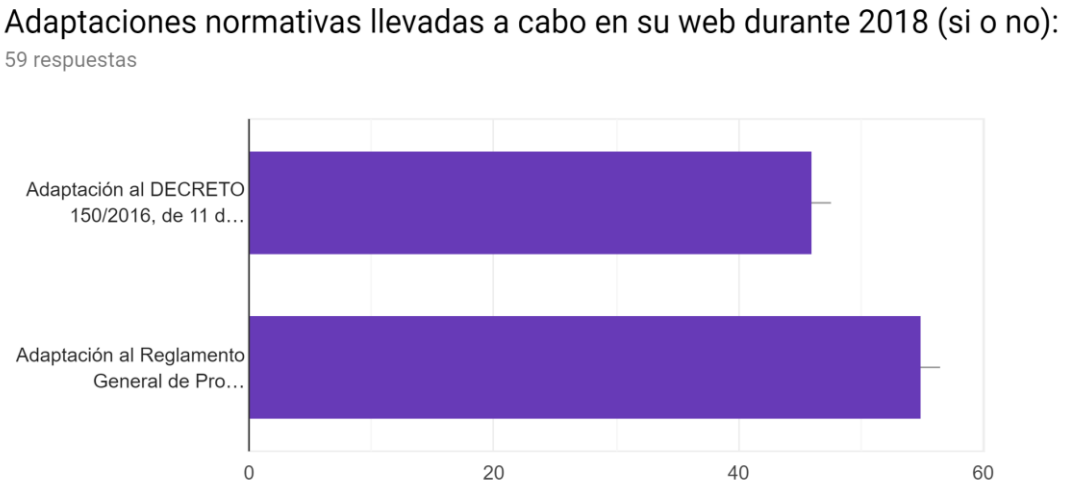
0 euros	3
De 0 a 5.000 euros	41
De 5.000 a 10.000 euros	11
De 10.000 a 20.000 euros	2
De 20.000 a 50.000 euros	1
De 50.000 a 500.000 euros	1
Más de 500.000 euros	0

Importe de inversión o gasto externo para la web realizado en 2018:

59 respuestas



Adaptaciones normativas llevadas a cabo en su web durante 2018 (si o no):59 respuestas

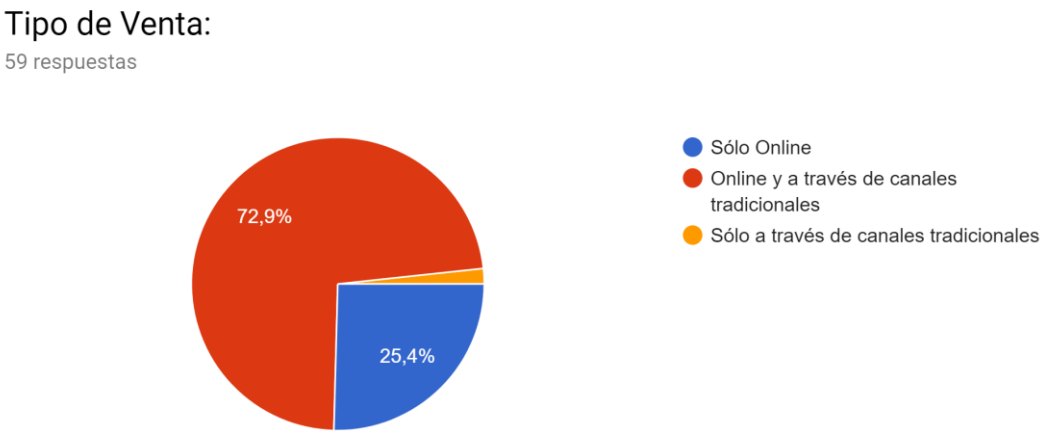


Valor	Recuento
Adaptación al DECRETO 150/2016, de 11 d…	46
Adaptación al Reglamento General de Pro…	55

VENTA ONLINE

Tipo de Venta:59 respuestas

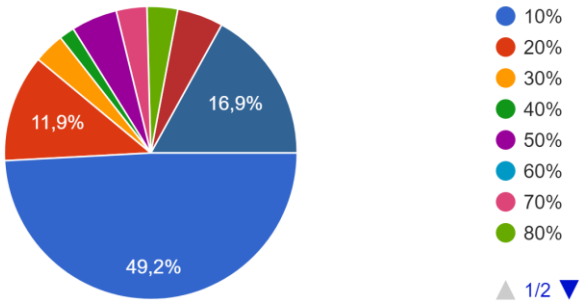
Sólo Online	15
Online y a través de canales tradicionales	43
Sólo a través de canales tradicionales	1



Porcentaje de Ventas online sobre el total en 2018:59 respuestas

10%	29
20%	7
30%	2
40%	1
50%	3
60%	0
70%	2
80%	2
90%	3
100%	10

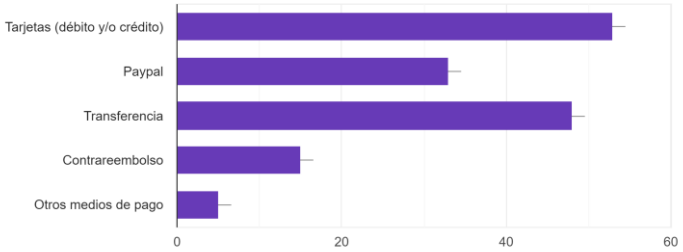
Porcentaje de Ventas online sobre el total en 2018:
59 respuestas



Medios de pago permitidos en la web:59 respuestas

Valor	Recuento
Tarjetas (débito y/o crédito)	53
Paypal	33
Transferencia	48
Contrareembolso	15
Otros medios de pago	5

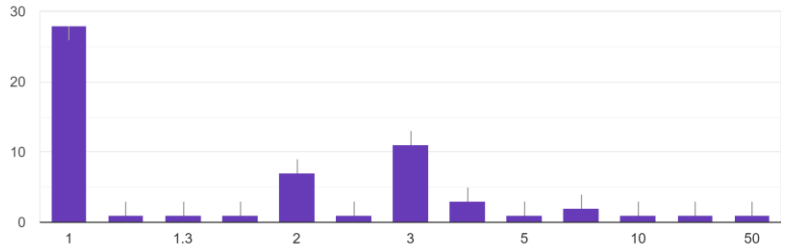
Medios de pago permitidos en la web:
59 respuestas



Número medio de productos por pedido:59 respuestas

Valor	Recuento
1	28
1.1	1
1.3	1
1.5	1
2	7
2.1	1
3	11
4	3
5	1
6	2
10	1
12	1
50	1

Número medio de productos por pedido:
59 respuestas



Importe medio de cada pedido:59 respuestas

Valor	Recuento	Valor	Recuento
12,50 €	1	90,00 €	3
15,00 €	2	91,50 €	1
15,50 €	1	100,00 €	2
20,00 €	3	150,00 €	1
25,00 €	1	185,00 €	1
30,00 €	5	200,00 €	6
35,00 €	1	250,00 €	2
37,00 €	1	300,00 €	1
38,00 €	1	350,00 €	1
40,00 €	5	400,00 €	1
50,00 €	7	475,00 €	1
53,00 €	1	500,00 €	1
59,00 €	1	600,00 €	2
60,00 €	1	1.100,00 €	1
69,00 €	1	8.000,00 €	1
80,00 €	2		

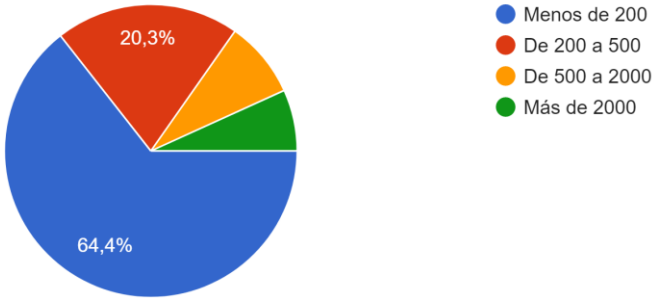
El pedido medio es de 275,86 € mientras el pedido más habitual (moda) es de 50,00 €

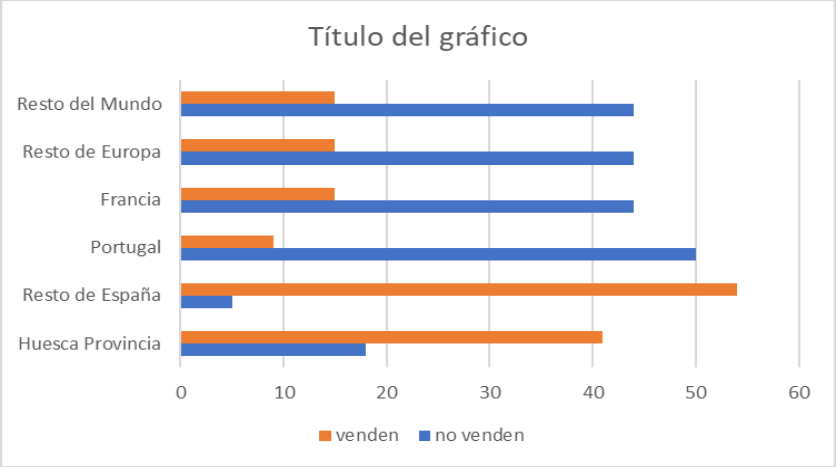
Número de Envíos al año:59 respuestas

Menos de 200	38
De 200 a 500	12
De 500 a 2000	5
Más de 2000	4

Número de Envíos al año:

59 respuestas



Porcentaje Ventas Online por destino 2018:

	0% no venden	1%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80-100%
Huesca Provincia	18	34	3	1	2	1
Resto de España	5	8	1	4	17	24
Portugal	50	8	0	0	1	0
Francia	44	11	3	0	1	0
Resto de Europa	44	10	2	3	0	0
Resto del Mundo	44	12	1	2	0	0