

# INFORME ANUAL 2019 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 2019.

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 114 tiendas online de 102 empresas (alguna empresa tiene varias tiendas online);, no obstante se han analizado 125 que han arrojado los datos que aparecen en este informe de las páginas 5 a 18.

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

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

Se terminó 2018 con un total de 481 empresas censadas (505 tiendas online ya que algunas empresas tienen varias tiendas online).

En 2019, tenemos censadas 690 empresas, pero activas están 593, es decir que durante 2019 hemos incorporado 205 empresas al censo pero hemos dado de baja tras la revisión por diversas causas a 90 empresas. Así pues, en este momento tenemos censadas como activas 593 empresas con 620 tiendas online. De ellas 50 nos respondieron a la encuesta realizada en 2019 y los datos arrojados son los que aparecen en este informe de las páginas 19 a 30.



*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.*

Por actividades, vemos como destacan las empresas relacionadas con el turismo y el ocio así como las de alimentación y bebidas:

Actividad	Empresas	%
Hostelería, restauración y ocio	165	27,82%
Alimentación y bebidas	99	16,69%
Moda, complementos y accesorios	65	10,96%
Hogar, Ferretería, accesorios, muebles y decoración	53	8,94%
Librería, papelería y regalos	41	6,91%
Cosmética, parafarmacia, óptica, ortopedia y puericultura	38	6,41%
Artículos deporte y Juguetes	35	5,90%
Electrodomésticos, Electrónica, telefonía, informática y software	30	5,06%
Productos agrícolas, ganaderos y veterinarios	18	3,04%
Otros	16	2,70%
Vehículos, recambios y accesorios	13	2,19%
Servicios profesionales	11	1,85%
Material construcción	5	0,84%
Cursos de formación	4	0,67%
	<b>593</b>	<b>100,00%</b>



**Directorio empresas**

**DATOS SOBRE LA TIENDA ONLINE:**

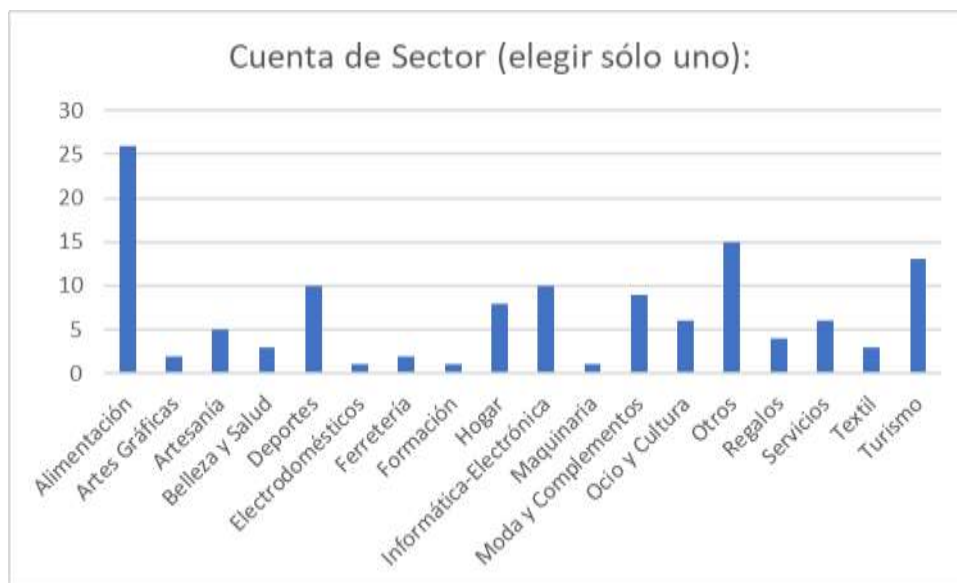
Posee tienda física:	
No	38
Sí	87



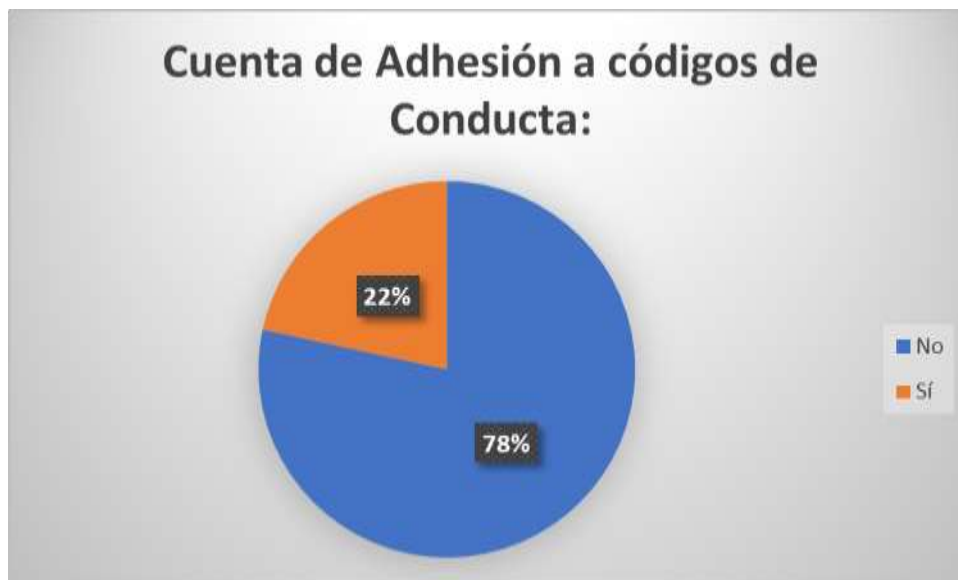
Cliente:	
Consumidor	43
Consumidor y Empresa	64
Consumidor, Consumidor y Empresa	1
Consumidor, Empresa	1
Consumidor, Empresa, Consumidor y Empresa	8
Empresa	7
Empresa, Consumidor y Empresa	1



Sector (elegir sólo uno):	
Alimentación	26
Artes Gráficas	2
Artesanía	5
Belleza y Salud	3
Deportes	10
Electrodomésticos	1
Ferretería	2
Formación	1
Hogar	8
Informática-Electrónica	10
Maquinaria	1
Moda y Complementos	9
Ocio y Cultura	6
Otros	15
Regalos	4
Servicios	6
Textil	3
Turismo	13



Adhesión a códigos de Conducta:	
No	98
Sí	27



Inscrita en el Registro de Empresarios/Empresas de Comercio del Gobierno de Aragón:	
No	44
Sí	81





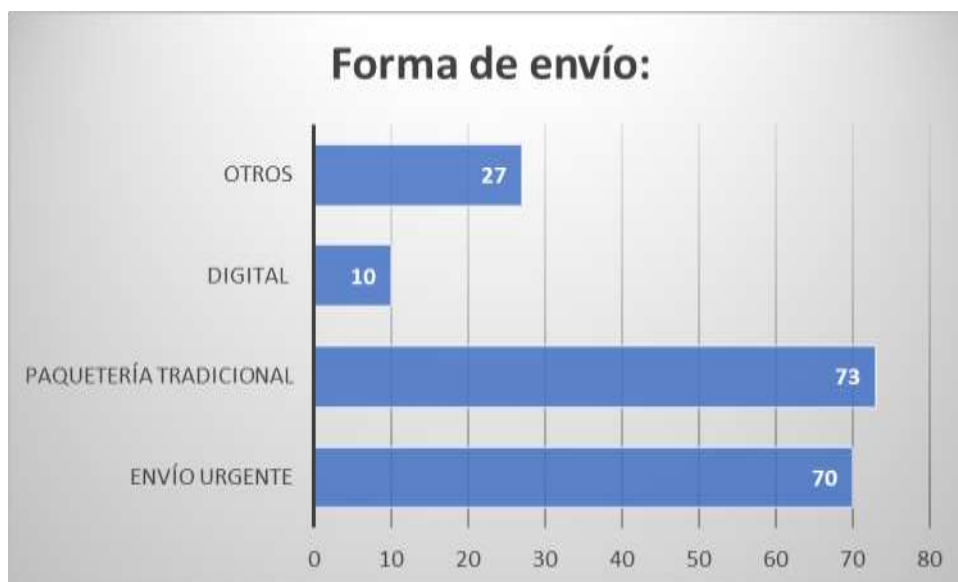
Mercado:	
Regional	3
Nacional	49
Internacional	14
Nacional e Internacional	12
Regional y Nacional	15
Regional, Nacional e Internacional	32



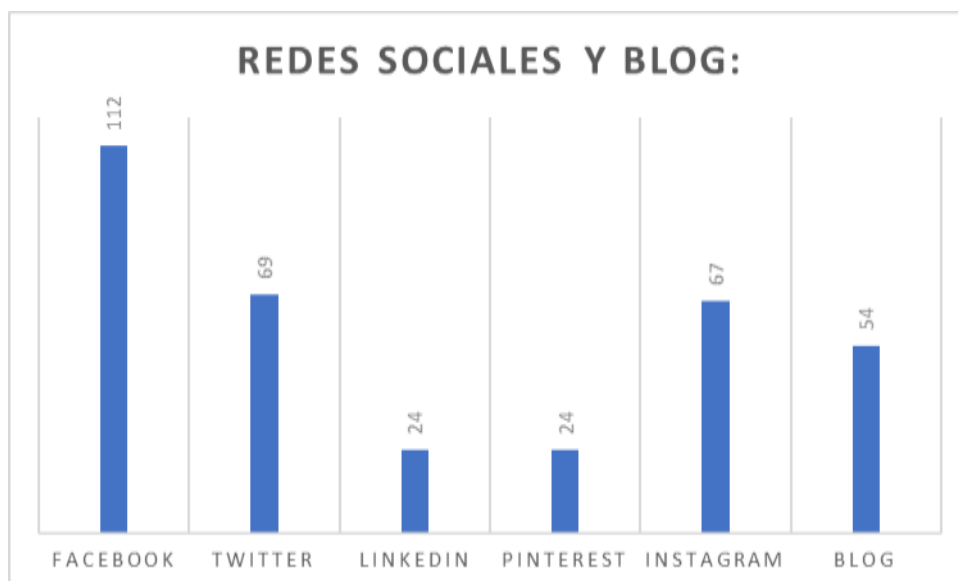
	Forma de pago admitidas:
Contrareembolso	44
Domiciliación	25
Pago Virtual (Paypal)	71
Tarjeta de Crédito	119
Transferencia	108
Otros	23



Forma de envío:	
Envío Urgente	70
Paquetería Tradicional	73
Digital	10
Otros	27



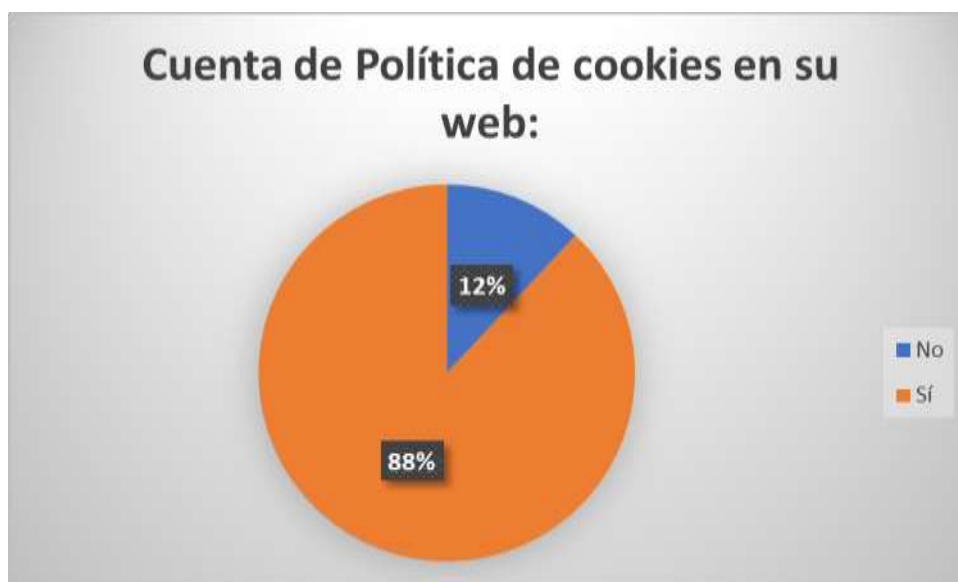
Redes sociales y blog:	
Facebook	112
Twitter	69
LinkedIn	24
Pinterest	24
Instagram	67
Blog	54



Aviso legal en su web:	
No	3
Sí	122



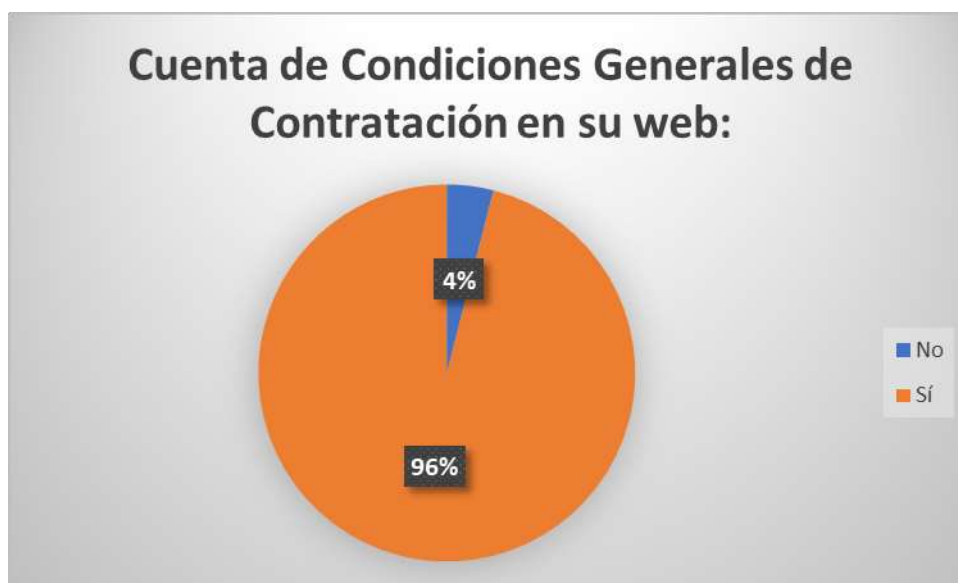
Política de cookies en su web:	
No	15
Sí	110



Política de privacidad en su web:	
No	4
Sí	121



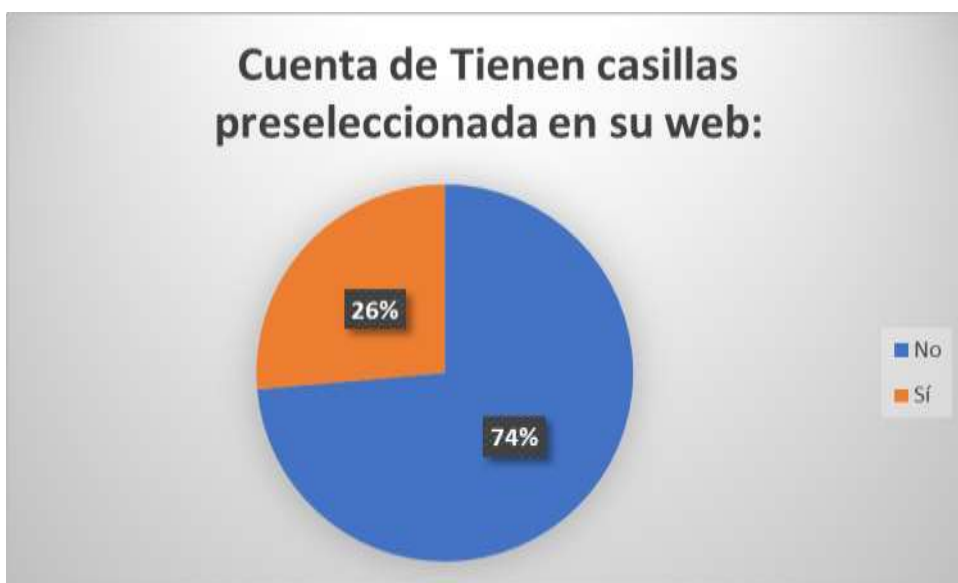
Condiciones Generales de Contratación en su web:	
No	5
Sí	120



<b>Envían a sus clientes una confirmación por escrito de la venta:</b>	
No	8
Sí	117



<b>Tienen casillas preseleccionada en su web:</b>	
No	
Sí	33



<b>Avisan inequívocamente antes de proceder a cargos por tarjeta de crédito:</b>	
No	17
Sí	108



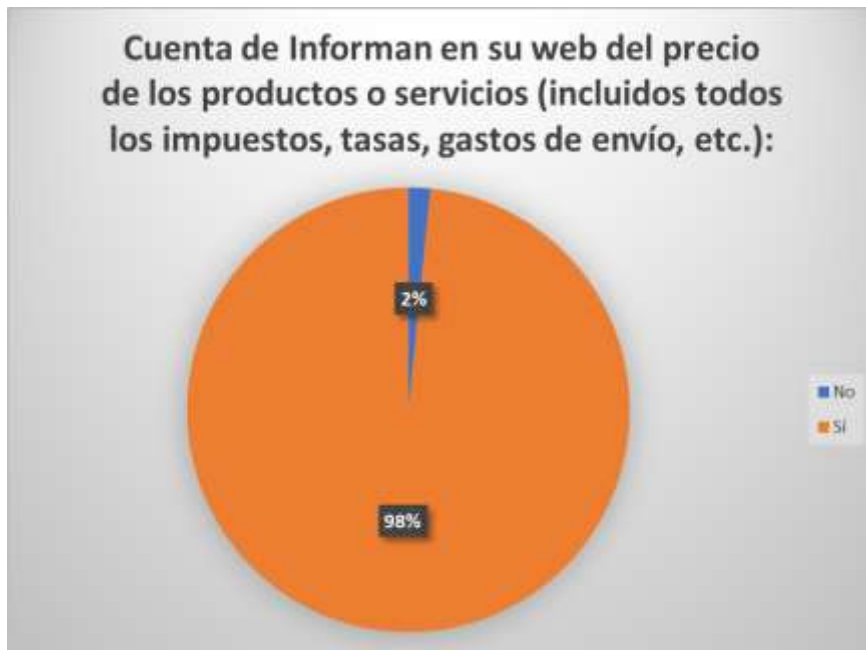
<b>Facilitan información preliminar a sus clientes antes de la celebración de la venta:</b>	
No	4
Sí	121



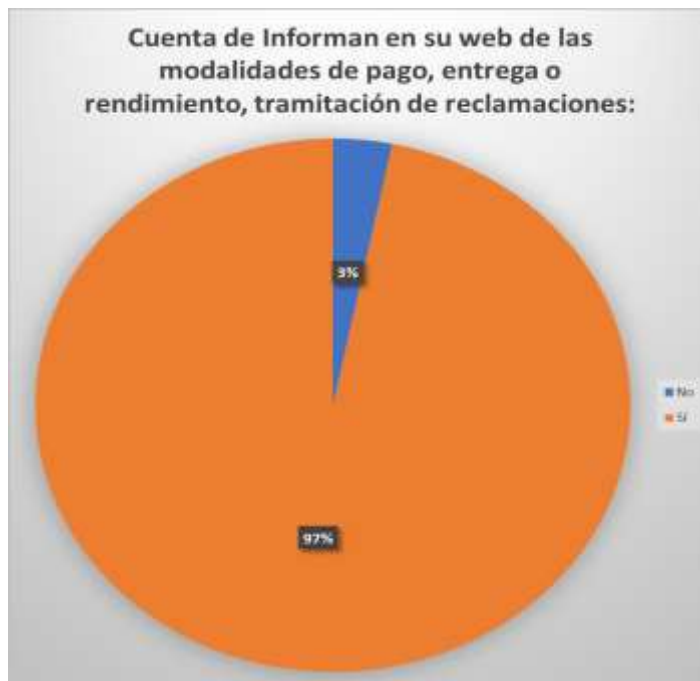
<b>Informan en su web de su identidad, la dirección postal y de correo electrónico y el número de teléfono:</b>	
no	0
Sí	125



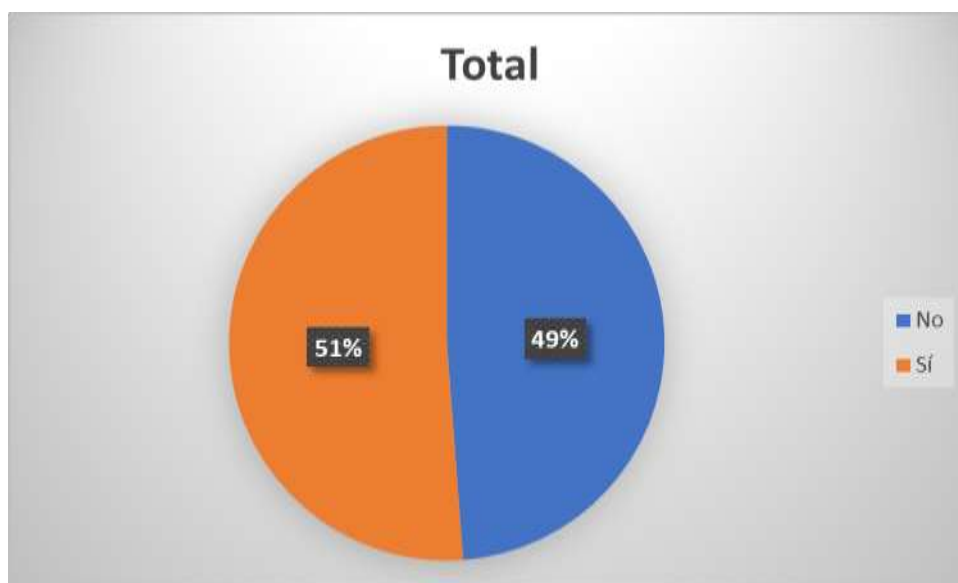
<b>Informan en su web del precio de los productos o servicios (incluidos todos los impuestos, tasas, gastos de envío, etc.):</b>	
No	2
Sí	123



<b>Informan en su web de las modalidades de pago, entrega o rendimiento, tramitación de reclamaciones:</b>	
No	4
Sí	121



<b>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):</b>	
No	61
Sí	64

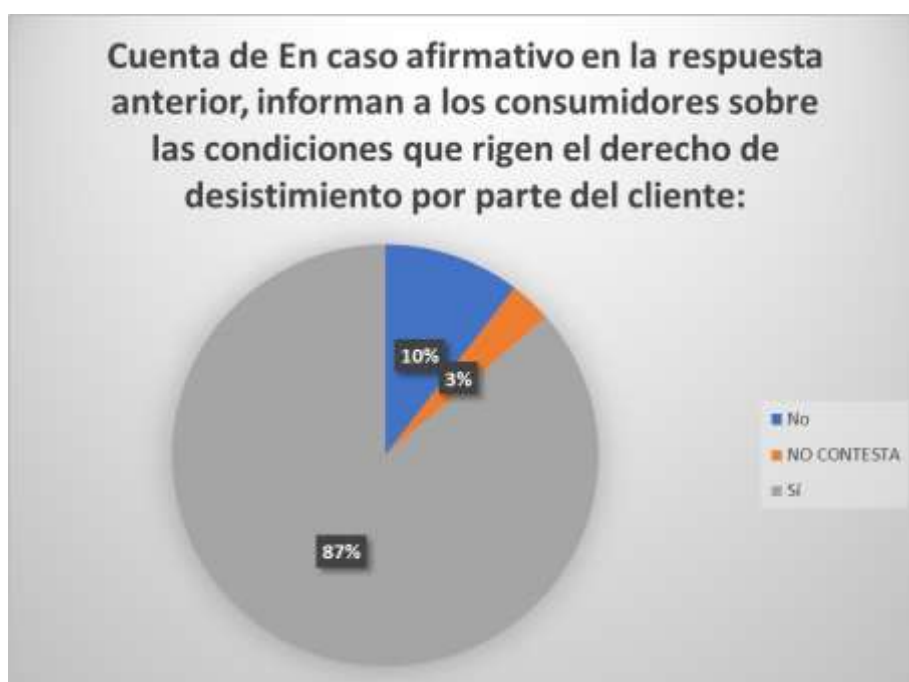




Permiten que los consumidores desistan de la venta:	
No	12
Sí	113



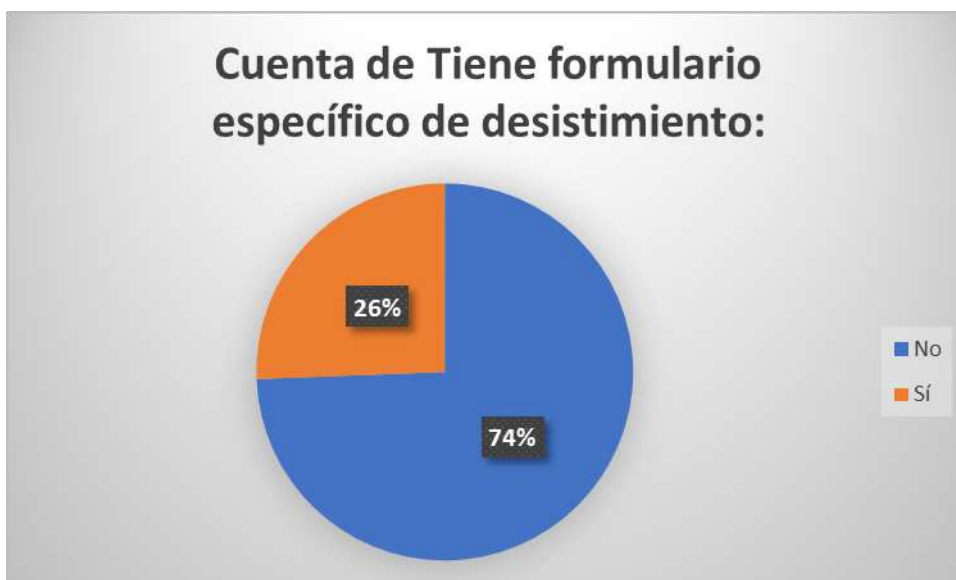
En caso afirmativo en la respuesta anterior, informan a los consumidores sobre las condiciones que rigen el derecho de desistimiento por parte del cliente:	
No	13
NO CONTESTA	4
Sí	108



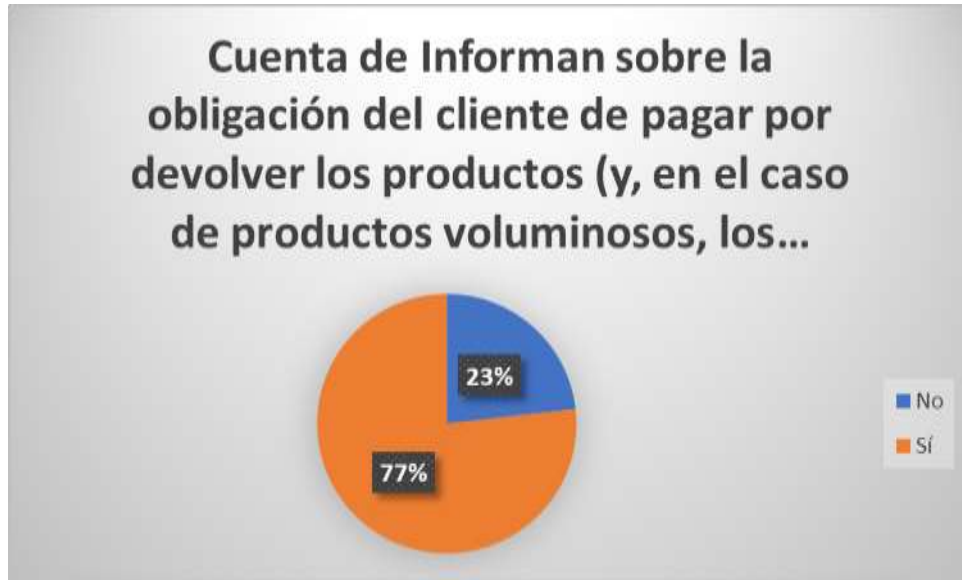
Plazos y procedimientos:	
No	7
Sí	118



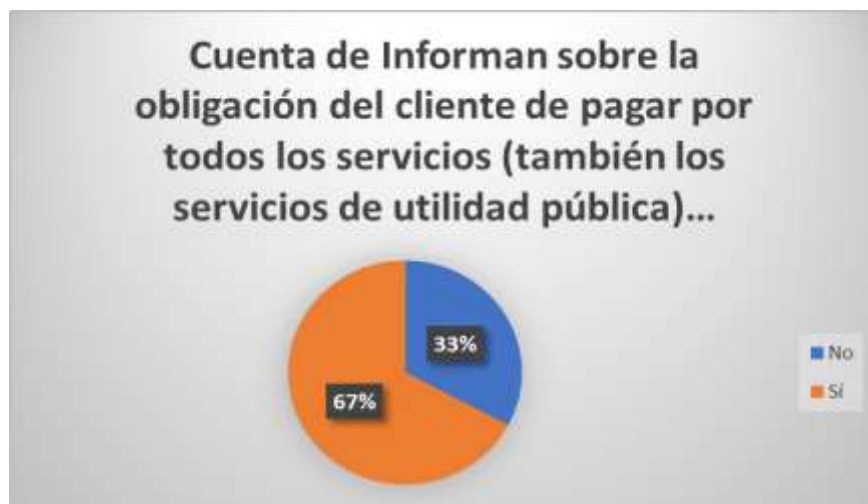
Tiene formulario específico de desistimiento:	
No	93
Sí	32



<b>Informan sobre la obligación del cliente de pagar por devolver los productos (y, en el caso de productos voluminosos, los costes de su devolución, o al menos una cantidad aproximada, en función de los gastos de envío):</b>	
No	29
Sí	96



<b>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):</b>	
No	41
Sí	84



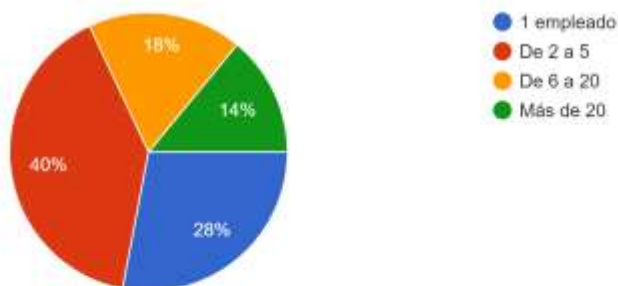
**ANEXO: ENCUESTA 2019 - 50 RESPUESTAS**

# Encuesta Negocios Online Huesca 2019

**Número de empleados 50 respuestas**

1 empleado	14
De 2 a 5	20
De 6 a 20	9
Más de 20	7

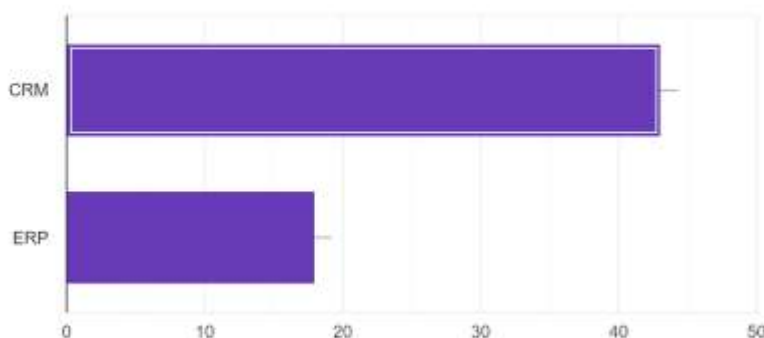
Número de empleados  
50 respuestas



**Herramientas de gestión utilizadas:50 respuestas**

Valor	Recuento
CRM	43
ERP	18

Herramientas de gestión utilizadas:  
50 respuestas

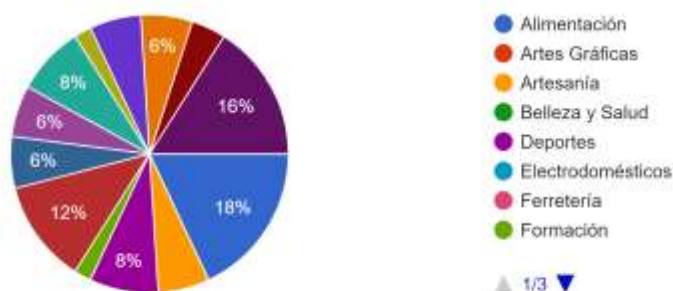


**URL de su web (principal): 50 respuestas**

**Empresas con más de una URL en su negocio, introdúzcalas una en cada línea: 20 respuestas**

**Sector: 50 respuestas**

Sector:  
50 respuestas



Alimentación	9
Artes Gráficas	0
Artesanía	3
Belleza y Salud	0
Deportes	4
Electrodomésticos	0
Ferretería	0
Formación	1
Hogar	6
Informática-Electrónica	3
Maquinaria	3
Moda y Complementos	4
Ocio y Cultura	1
Otros Regalos	3
Servicios	3
Textil	2
Turismo	8

**PRESENCIA WEB:**

**Seleccione la principal familia de productos o servicios que oferta a través de su web:50 respuestas**

Alimentación y bazar	8
Aplicaciones, software, alojamiento web.	0
Artículos deportivos	4
Descargas y servicios online	0
Electrodomésticos	0
Electrónica: Imagen, sonido, informática...	4
Entradas a espectáculos	0
Hogar y jardín: muebles, colchones...	2
Joyería y relojería	1
Juegos de azar: concursos, apuestas, loterías,	0
Juguetes, juegos de mesa, juegos	3
Libros, prensa, cd, dvd	2
Parafarmacia, productos de belleza e higiene	1
Restaurantes, venta de comida a distancia	0
Ropa y complementos	4
Servicios de internet y telefonía	0
Servicios financieros y seguros	0
Servicios personales, experiencias, sensaciones.	0
Viajes y alojamientos: billetes, hoteles, parques turísticos	7
Videojuegos	0
Otros	14

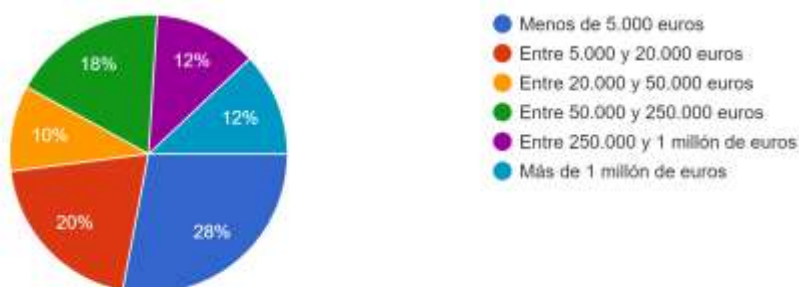
Seleccione la principal familia de productos o servicios que oferta a través de su web:  
50 respuestas



**Ventas totales año 2019:50 respuestas**

Menos de 5.000 euros	14
Entre 5.000 y 20.000 euros	10
Entre 20.000 y 50.000 euros	5
Entre 50.000 y 250.000 euros	9
Entre 250.000 y 1 millón de euros	6
Más de 1 millón de euros	6

Ventas totales año 2019:  
50 respuestas



**Visitas web anuales 2019:50 respuestas**

Menos de 10.000 visitas anuales	22
Entre 10.000 y 50.000 visitas anuales	12
Entre 50.000 y 250.000 visitas anuales	12
Entre 250.000 y 1 millón de visitas anuales	2
Más de un millón de visitas anuales	2

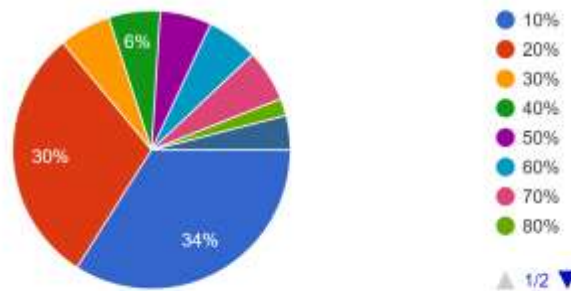
Visitas web anuales 2019:  
50 respuestas



**Porcentaje de tiempo dedicado por el personal de la empresa a la web:50 respuestas**

10%	17
20%	15
30%	3
40%	3
50%	3
60%	3
70%	3
80%	1
90%	0
100%	2

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



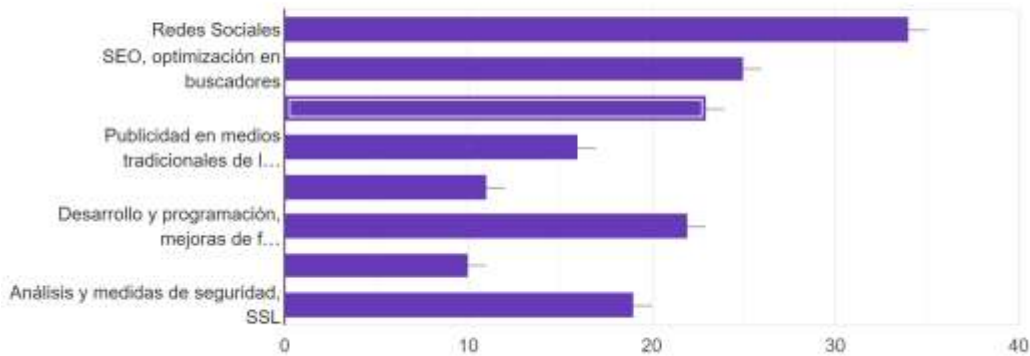
**En que aspectos de los siguientes has realizado una inversión o gasto externo para la web durante el año 2019:50 respuestas**

Valor	Recuento
Redes Sociales	34
SEO, optimización en buscadores	25
SEM, publicidad en internet, Adwords, C...	23
Publicidad en medios tradicionales de l...	16
Analítica web, reporting, mediciones	11
Desarrollo y programación, mejoras de f...	22
Sellos de calidad, sellos de confianza ...	10
Análisis y medidas de seguridad, SSL	19



En que aspectos de los siguientes has realizado una inversión o gasto externo para la web durante el año 2019:

50 respuestas

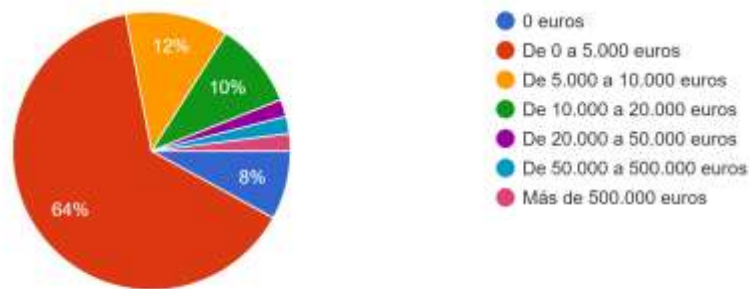


**Importe de inversión o gasto externo para la web realizado en 2019:50 respuestas**

0 euros	4
De 0 a 5.000 euros	32
De 5.000 a 10.000 euros	6
De 10.000 a 20.000 euros	5
De 20.000 a 50.000 euros	1
De 50.000 a 500.000 euros	1
Más de 500.000 euros	1

Importe de inversión o gasto externo para la web realizado en 2019:

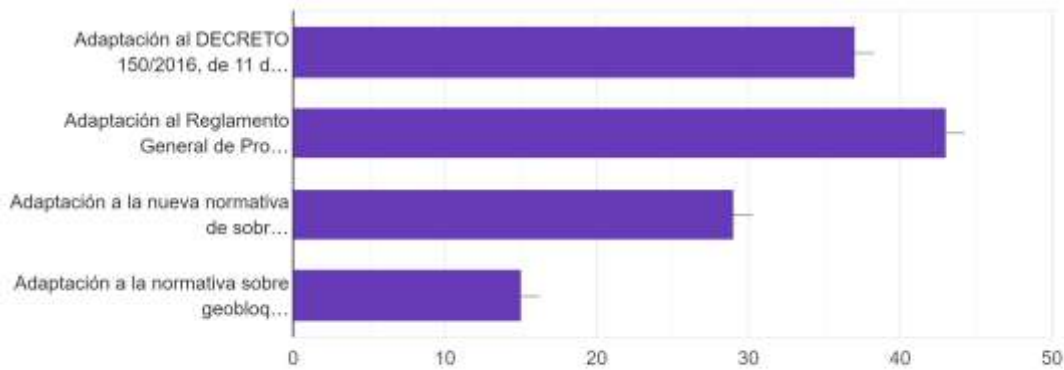
50 respuestas



**Adaptaciones normativas llevadas a cabo en su web durante 2019 (si o no):50 respuestas**

Adaptaciones normativas llevadas a cabo en su web durante 2019 o anteriormente (realizadas o pendientes):

50 respuestas



**Valor**

**Recuento**

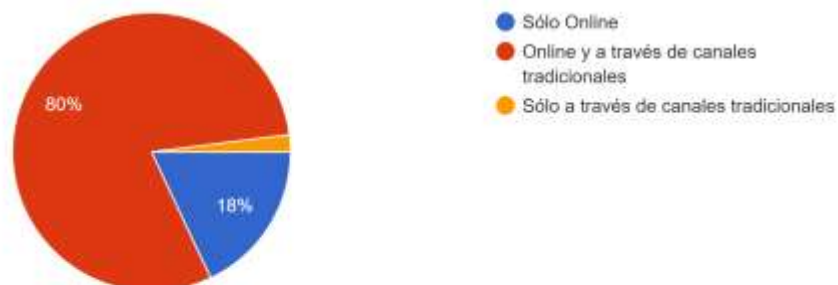
Adaptación al DECRETO 150/2016, de 11 de octubre,	37
Adaptación al Reglamento General de Protección de datos	43
Adaptación a la nueva normativa de sobre servicios de pago, conocida como PSD2	29
Adaptación a la normativa sobre geobloqueo y geodiscriminación	15

**VENTA ONLINE / RESERVAS ONLINE Tipo de Venta:50 respuestas**

Sólo Online	9
Online y a través de canales tradicionales	40
Sólo a través de canales tradicionales	1

Tipo de Venta:

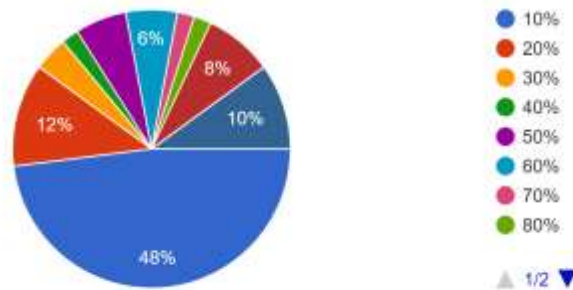
50 respuestas



**Porcentaje de Ventas online sobre el total en 2019:50 respuestas**

10%	24
20%	6
30%	2
40%	1
50%	3
60%	3
70%	1
80%	1
90%	45
100%	10

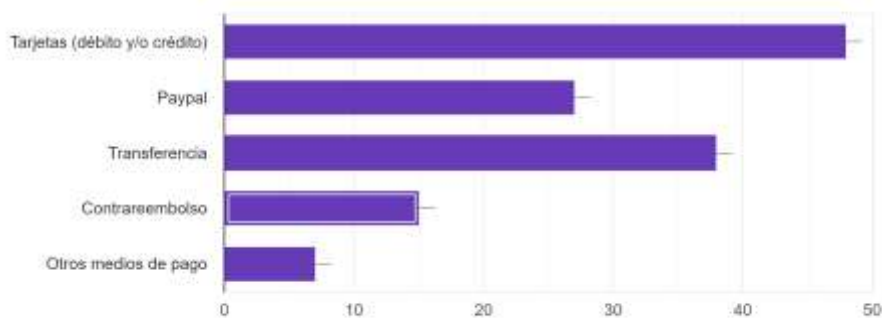
Porcentaje de Ventas/Reservas online sobre el total en 2019:  
50 respuestas



**Medios de pago permitidos en la web:50 respuestas**

Medio de Pago	Valor	Recuento
Tarjetas (débito y/o crédito)	48	48
Paypal	27	27
Transferencia	438	438
Contrareembolso	15	15
Otros medios de pago	7	7

Medios de pago permitidos en la web:  
50 respuestas



**Número medio de productos por pedido:50 respuestas**

Número medio de productos/servicios por pedido:

50 respuestas



**Valor Recuento**

0	1
1	20
1.5	1
2	12
3	9
4	5
6	1
50	1

**Número medio de pedidos - Promedio: 8,85**

**Número de pedidos más frecuente - Moda: 1**

**Número de Envíos al año:50 respuestas**

Menos de 200 24

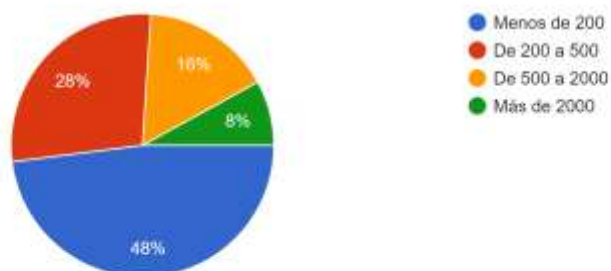
De 200 a 500 14

De 500 a 2000 8

Más de 2000 4

Número de Envíos/Reservas al año:

50 respuestas



**Importe medio de cada pedido:50 respuestas**

Valor	Recuento
- €	1
15,00 €	2
20,00 €	2
25,00 €	2
30,00 €	3
32,00 €	1
40,00 €	6
45,00 €	1
49,00 €	1
50,00 €	3
59,00 €	1
60,00 €	2
78,00 €	1
90,00 €	3
100,00 €	5
140,00 €	1
150,00 €	1
167,00 €	1
176,00 €	1
210,00 €	1
220,00 €	1
250,00 €	1
300,00 €	1
335,00 €	1
375,00 €	1
400,00 €	2
500,00 €	1
1.000,00 €	1
1.500,00 €	1
16.500,00 €	1

**Pedido medio – Promedio: 382,77 €**

**Pedido más frecuente – Moda: 40**



España	Portugal	Francia	Resto Europa	Resto Mundo	Total
100%	0%	0%	0%	0%	100%
100%	0%	0%	0%	0%	100%
100%	0%	0%	0%	0%	100%
100%	0%	0%	0%	0%	100%
100%	0%	0%	0%	0%	100%
100%	0%	0%	0%	0%	100%
100%	0%	0%	0%	0%	100%
100%	0%	0%	0%	0%	100%

	Tiendas	% Ventas
España	30	100%
Portugal	8	12%
Francia	13	17%
Resto Europa	17	13%
Resto Mundo	12	17%

El 60% de las tiendas online de nuestra provincia únicamente se dirige al mercado nacional.

De las tiendas online que venden fuera de España, únicamente el 20% no tiene a España como mercado prioritario.

El 85% de las tiendas online venden en Europa, aunque únicamente el 20% lo tiene como mercado prioritario, mientras que el 2% tiene como mercado prioritario el resto del mundo.