

Informe Diagnóstico Competencias de Alfabetización Digital para el comercio Online en el sector Comercio Región del Maule Año 2021

Con el fin de identificar el nivel de conocimientos digitales de los emprendedores y comercios de la Región del Maule y, de esta forma formular estrategias para implementar un plan de mejora en el comercio online. Se ha realizado una encuesta virtual en la modalidad Google Forms, iniciada el día 22 de febrero del presente año, de la cual se toma muestras de 400 personas, con los datos arrojados a las 16:30 horas del día 23 abril de 2021.

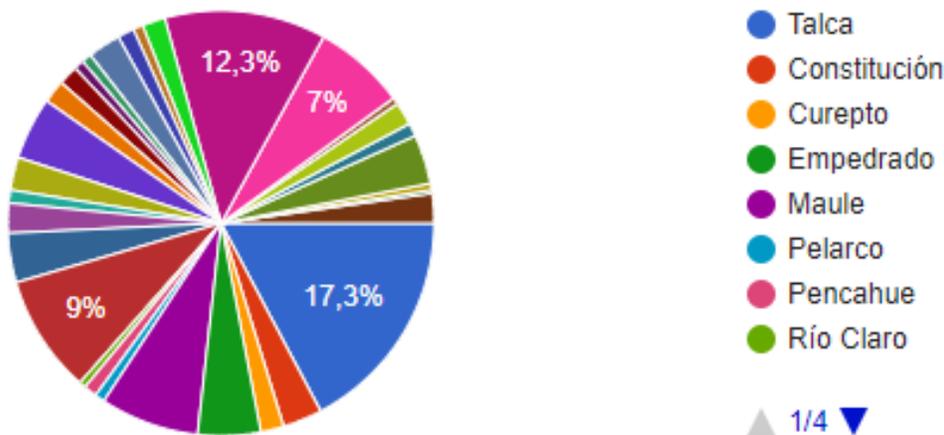
Antecedentes Generales

Procedencia Comunas

De 30 comunas de la Región del Maule, se obtuvieron respuestas de 29 Comunas. La mayoría de los comercios que respondieron son de la comuna de Talca con un 17,3%. Se destacan también las Comunas de: Linares 12,3%, San Clemente 9,0%, Maule 7,5%, Colbún 7,0%, Empedrado 4,8% y Curicó 4,7%. Estas 7 comunas representan el 62,6% del total de encuestas.

No hubo respuesta en la comuna de Yervas Buenas. Y en las comunas de: Longaví 0,2%, Río Claro 0,5%, Villa Alegre 0,5%, Molina 0,7%, Rauco 0,7%, Teno 0,7% y Pelarco 0,8%, suman solo un 4,1% de las encuestas. Además, el 2,2% no respondió a que comuna pertenecía.

Comuna



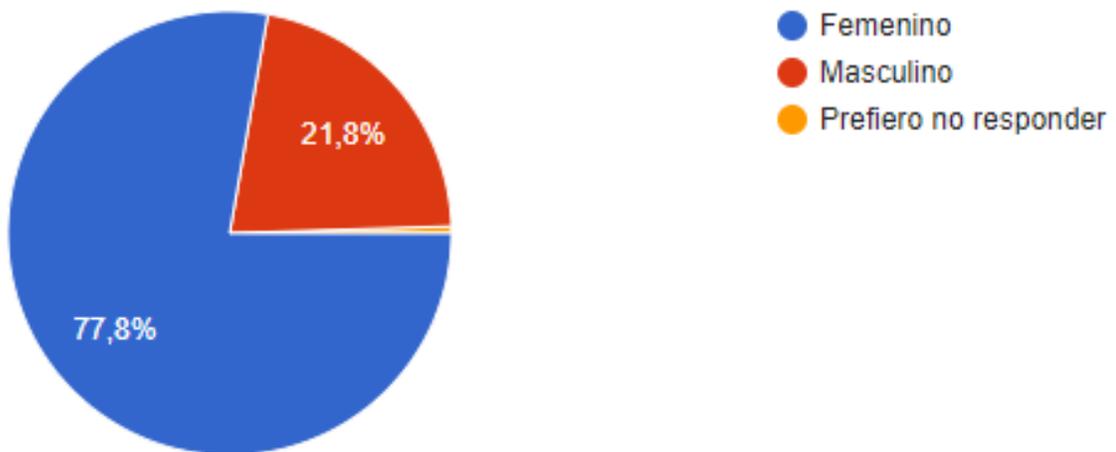
Talca	17,3 %	Molina	0,7%
Constitución	3%	Rauco	0,7%
Curepto	1,8%	Romeral	2,5%
Empedrado	4,8%	Sagrada Familia	1,2%
Maule	7,5%	Teno	0,7%
Pelarco	0,8%	Vichuquén	1,7%
Pencahue	1%	Linares	12,3
Río Claro	0,5%	Colbún	7%
San Clemente	9%	Longaví	0,2%
San Rafael	3,7%	Parral	1,7%
Cauquenes	2,3%	Retiro	1%
Chanco	1%	San Javier	3,7%

Pelluhue	2,5%	Villa Alegre	0,5%
Curicó	4,7%	Yerbas Buenas	0%
Hualañe	1,7%	Otro.	2,2%
Licantén	1,5%		

Género

De las 400 personas entrevistadas y tomadas en la muestra, un 77.8% son del género femenino, mientras que un 21.8% corresponden al género masculino, tan solo un 0.4% prefiere no responder. Por lo tanto, más de $\frac{3}{4}$ de las respuestas pertenecen a mujeres.

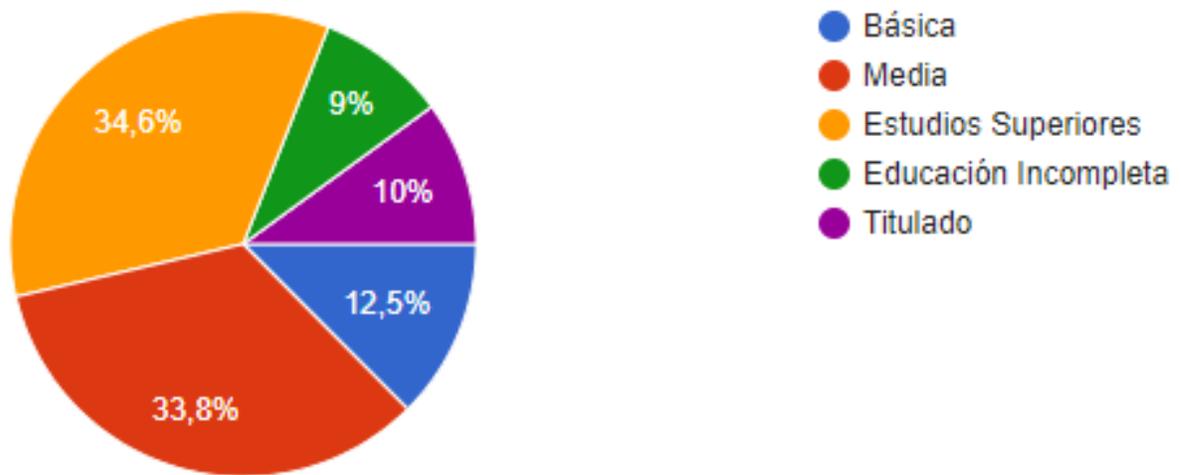
Género



Nivel Educativo

El 34,6% de los entrevistados señala tener estudios superiores, el 10% manifiesta que es titulado, lo que nos indica que el 44,6% de los entrevistados son emprendedores profesionales o en preparación, que utilizan sus conocimientos para sus proyectos. El otro 55,4% se completa de la siguiente manera: el 33,8% tiene enseñanza media completa, el 9% educación incompleta y el 12,5% indicó que estudió hasta enseñanza básica.

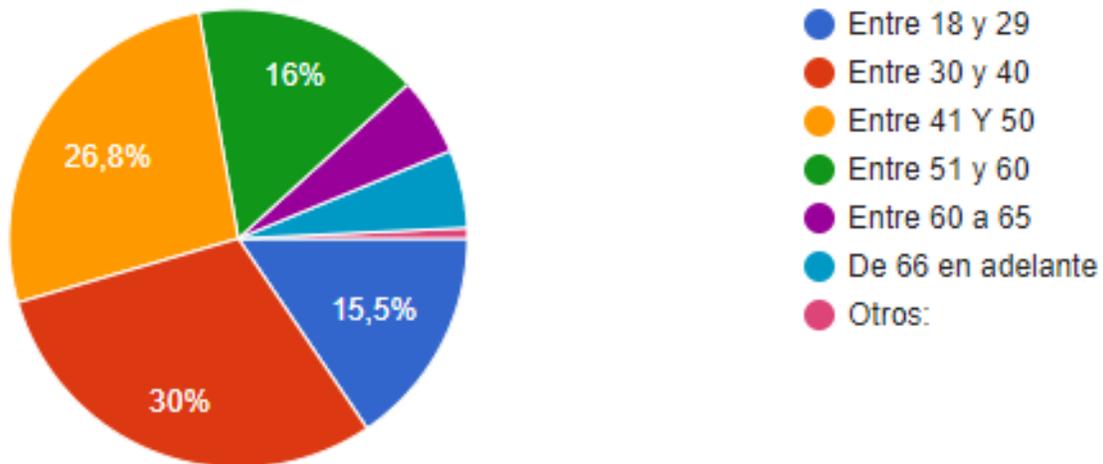
Nivel Educativo



Rango Etario

El 30% de los entrevistados se encuentra en el rango etario de entre 30 y 40 años, seguido de un 26,8% que bordea una edad entre 41 y 50, ambos grupos representan el 56,8% de la muestra total. En contraposición, los entrevistados que fluctúan entre los 60 a 65 años, junto a los mayores de 66, representan tan solo el 11%.

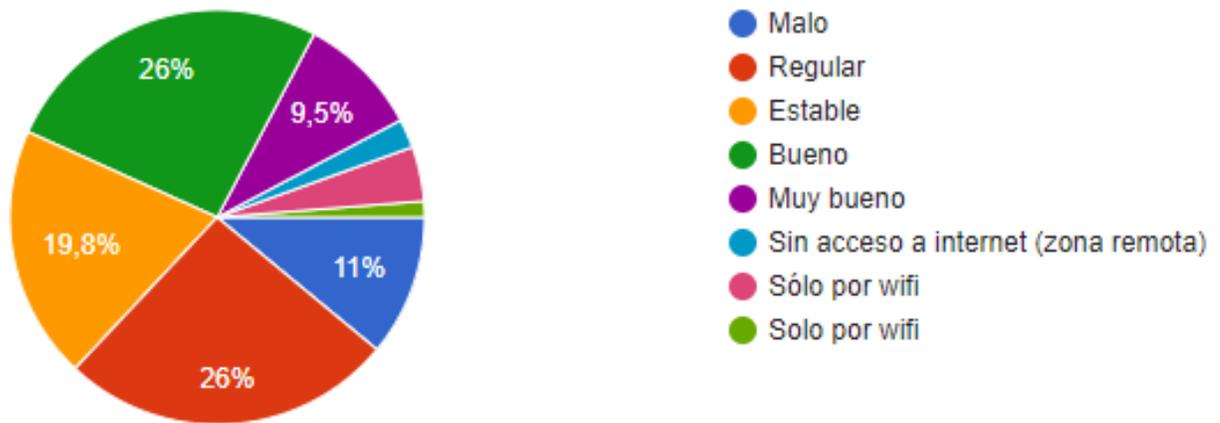
Edad



A	Entre 18 y 29	15,5%
B	Entre 30 y 40	30%
C	Entre 41 y 50	26,8%
D	Entre 51 y 60	16%
E	Entre 60 y 65	5,5%
F	De 66 en adelante	5,5%
G	Otros	0,7%

De los entrevistados que respondieron, un 86.7% señala tener una muy buena, buena, estable, solo por Wifi o regular, respecto al nivel de conexión a internet. Un 11% una conexión mala y 2,2% sin acceso a internet.

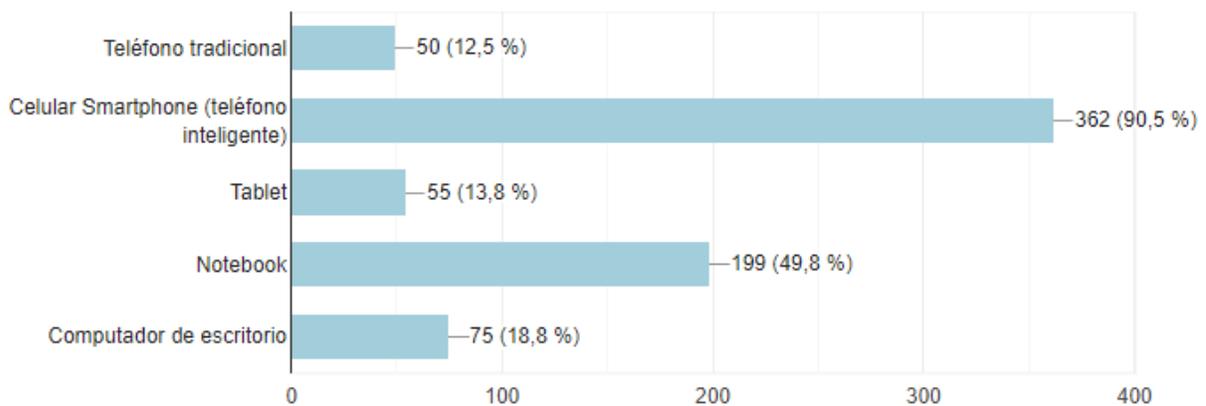
Recuento de 1. Determine su nivel de conexión a internet:



A	Malo	11%
B	Regular	26%
C	Estable	19,8%
D	Bueno	26%
E	Muy Bueno	9,5%
F	Sin Acceso a Internet (zona remota)	2,2%
G	Solo por Wifi	5,4

De 400 personas encuestadas el 90,5% posee celular Smartphone, siendo el dispositivo tecnológico más utilizado por emprendedores y comercios, y solo el 12,5% tiene Teléfono tradicional. El 49,8% de los usuarios posee un Notebook, un 18,8% computador de escritorio y 13,8% un Tablet.

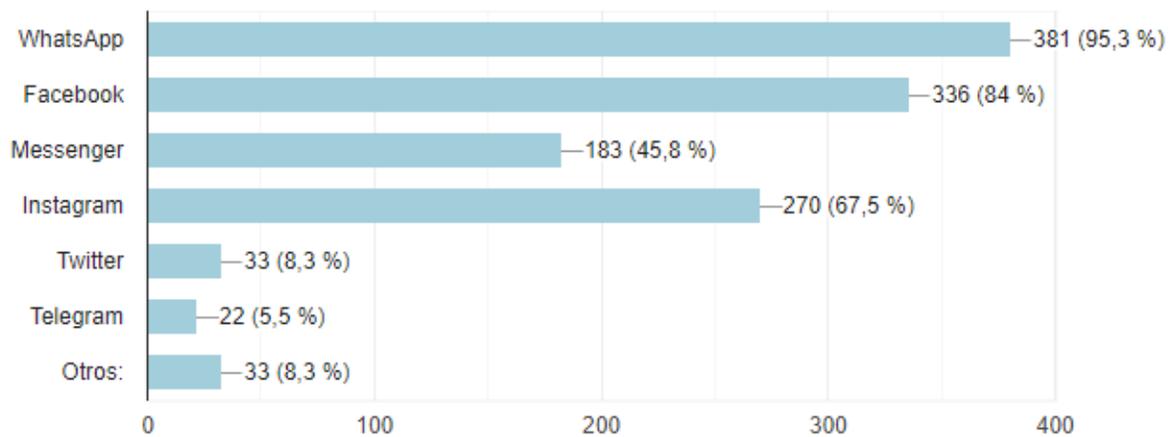
Recuento de 2. Elija los dispositivos tecnológicos que posee (Puede marcar más de uno).



A	Teléfono tradicional	12,5%
B	Celular Smartphone (teléfono inteligente)	90,5%
C	Tablet	13,8%
D	Notebook	49,8%
E	Computador de escritorio	18,8%

En relación a las redes sociales utilizadas con mayor frecuencia, el 95,3% marcó WhatsApp, mostrándose como la red social más transversal entre emprendedores y comercios, seguido de Facebook con un 84% de encuestados que lo utilizan, y luego con un 67,5% Instagram. Telegram, se aprecia como la menos utilizada con un 5,5%, incluso por debajo de la opción Otros (8,3%) y de Twitter con 8,3%.

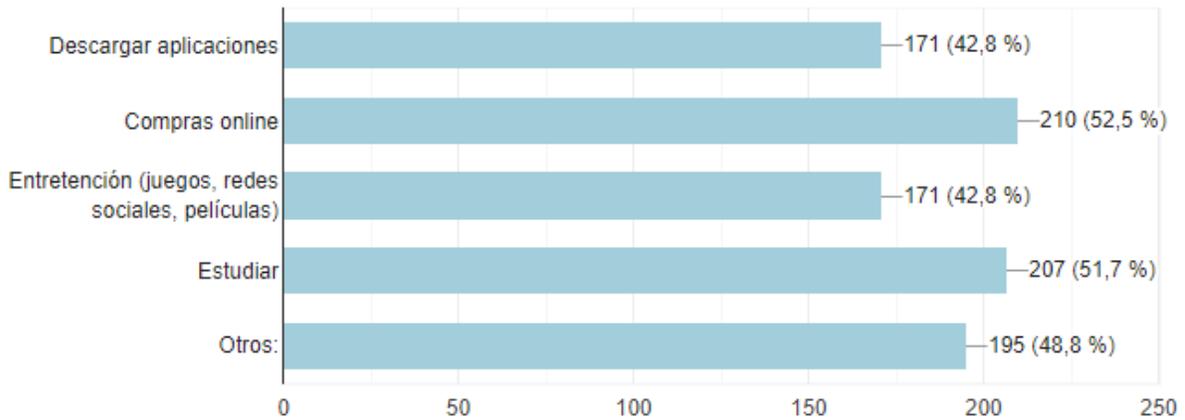
Recuento de 3. Seleccione las redes sociales que utiliza con frecuencia:



A	WhatsApp	95,3%
B	Facebook	84%
C	Messenger	45,8%
D	Instagram	67,5%
E	Twitter	8,3%
F	Telegram	5,5%
G	Otros	8,3%

El navegador, indistintamente del dispositivo por el que se ocupe, es usado por el 52,5% para compras online, seguido de Estudios con 51,7%, Otros con un 48,8% y en la misma proporción, Descargar aplicaciones y entretenimiento con un 42,8% cada una. Se destaca la poca variabilidad en términos porcentuales entre las distintas opciones registradas, existiendo solo 9,5 puntos porcentuales de diferencia entre la más seleccionada y la menos marcada.

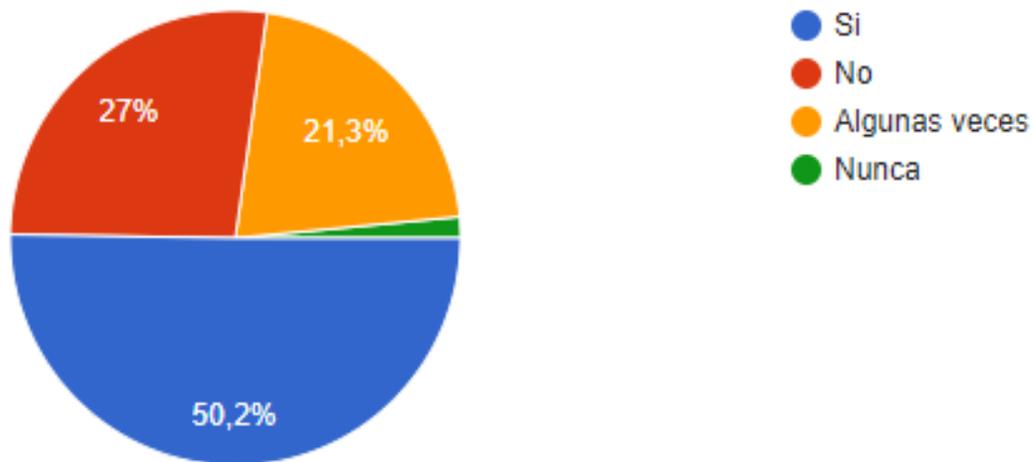
Recuento de 4. ¿Ocupa el navegador del computador, notebook o smartphone para buscar que tipo de información?



A	Descargar aplicaciones	42,8%
B	Compras online	52,5%
C	Entretenimiento (juegos, redes sociales, películas)	42,8%
D	Estudiar	51,7%
E	Otros	48,8%

Si Bien un 50.2% de los encuestados indica saber descargar e instalar programas y aplicaciones, existe un 49,8% que no lo sabe hacer, que nunca lo ha hecho o solo lo ha realizado algunas veces.

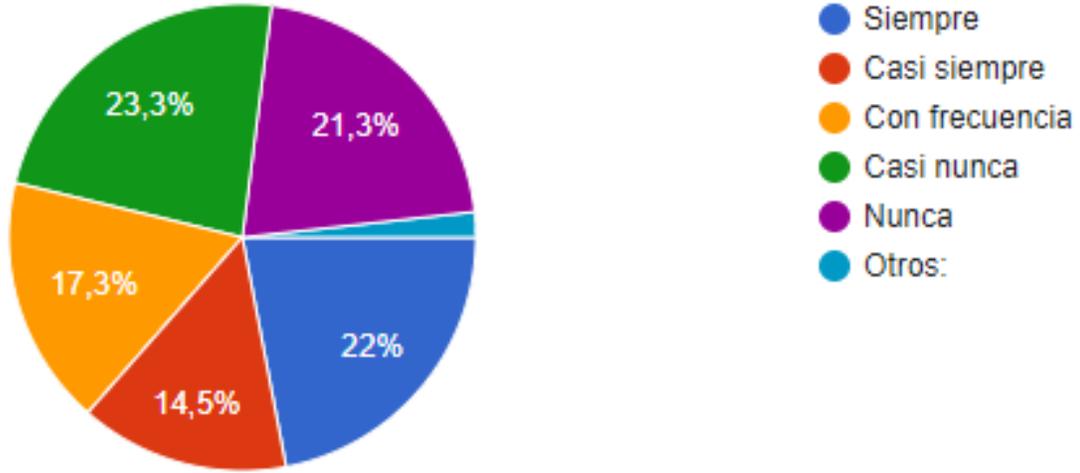
Recuento de 5. Desde un computador o un notebook ¿sabe descargar e instalar programas y aplicaciones?



A	Si	50,2%
B	No	27%
C	Algunas veces	21,3%
D	Nunca	1,5%

De los encuestados que respondieron la pregunta, un 44,6%% señala que nunca o casi nunca organiza y analiza información digital para su emprendimiento, un 17,3% que lo hace con frecuencia y un 36,5% que lo hace siempre o casi siempre.

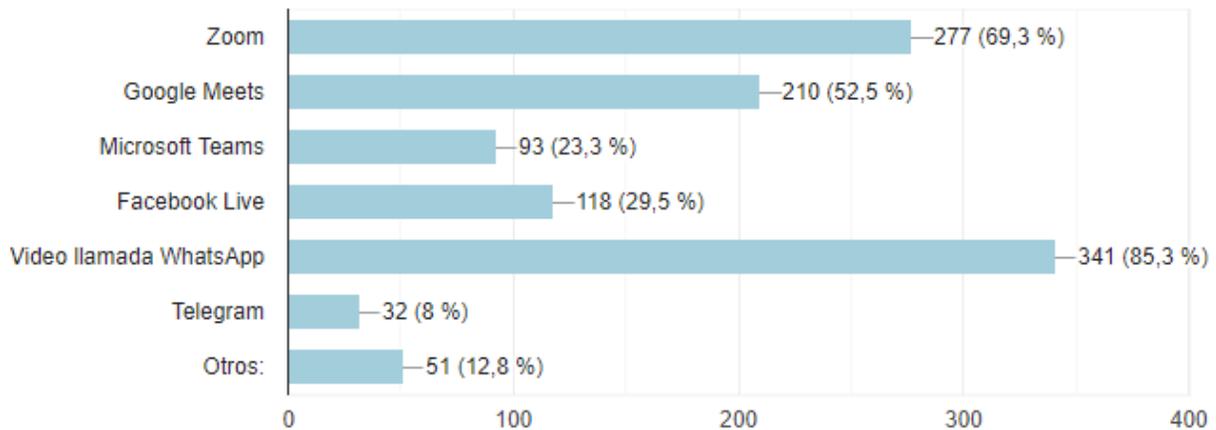
Recuento de 6. ¿Organiza y analiza información digital para su emprendimiento? (planillas Excel, carpetas de imágenes, etc.)



A	Siempre	22%
B	Casi siempre	14,5%
C	Con frecuencia	17,3%
D	Casi nunca	23,3%
E	Nunca	21,3%
F	Otros	1,7%

Hay un alto porcentaje de personas que ha utilizado Video llamadas de WhatsApp, representado en un 85,3%, seguido de Zoom con un 69,3% y Google Meet con un 52,5%. En menor medida, Facebook Live 29,5%, Microsoft Teams 23,3% y Telegram con solo un 8%. Se presume que la contingencia (Covid-19) ha desencadenado los altos niveles de utilización de estas plataformas de comunicación.

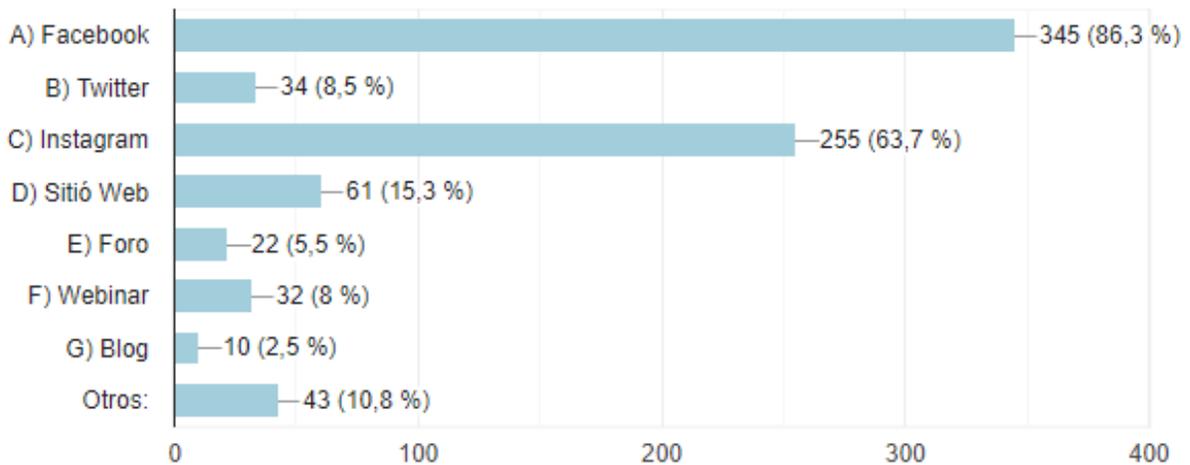
Recuento de 7. ¿Ha utilizado alguna de las siguientes plataformas virtual?



A	Zoom	69,3%
B	Google Meet	52,5%
C	Microsoft Teams	23,3%
D	Facebook Live	29,5%
E	Video llamada de WhatsApp	85,3%
F	Telegram	8%
G	Otros	12,8%

La mayoría de los entrevistados participa e interactúa en Facebook, representado por un 86,3%, siendo la comunidad más activa en términos de emprendedores y comercios, a su vez con un 63,7% Instagram es la segunda comunidad con mayor participación. Las comunidades con pocas menciones son: sitio web con un 15,%, Twitter 8,5%, Webinar 8%, foro 5% y en último lugar ponderando un 2,5% los Blogs, siendo la alternativa menos apreciada.

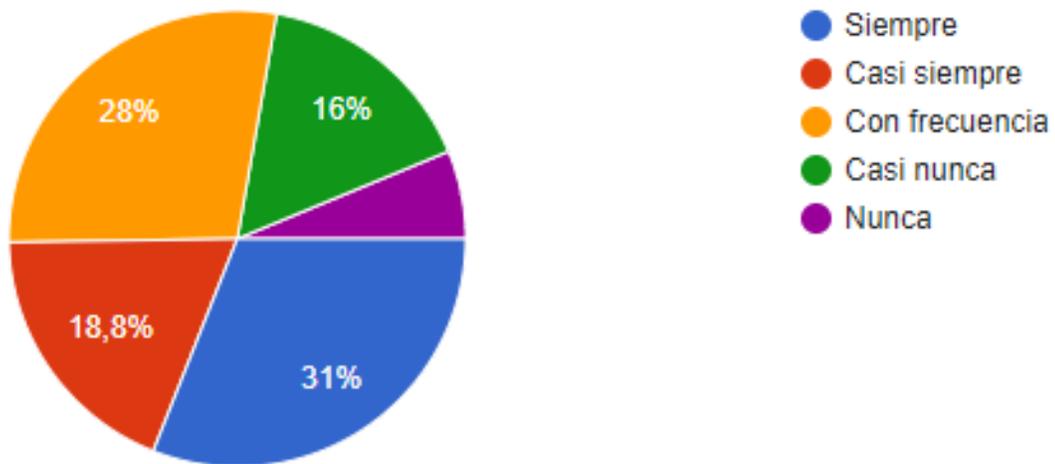
Recuento de 8. ¿En cuál o cuáles de las siguientes comunidades o redes sociales interactúa y participa?



A	Facebook	86,3%
B	Twitter	8,5%
C	Instagram	63,7%
D	Sitio web	15,3%
E	Foro	5,5%
F	Webinar	8%
G	Blog	2,5%
H	Otros	10,8%

El 49,8% de los encuestados señala que siempre (31%) o casi siempre (18,8%) comparte recursos virtuales. Un 28% lo hace con frecuencia y un 22,3% nunca y casi nunca.

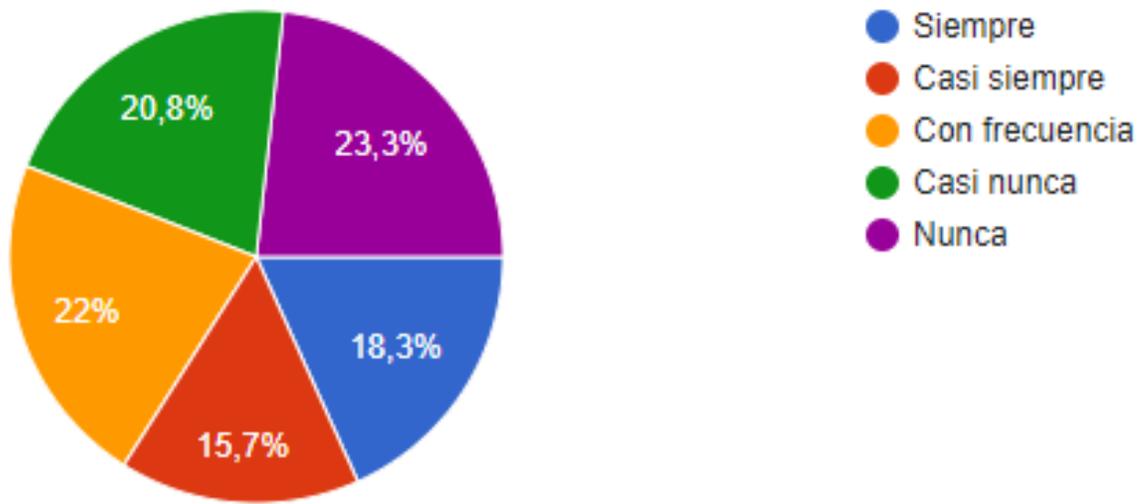
Recuento de 9. ¿Comparte recursos de manera virtual en redes sociales, plataformas virtuales, etc.? (Fotos, videos, información)



A	Siempre	31%
B	Casi siempre	18,8%
C	Con frecuencia	28%
D	Casi nunca	16%
E	Nunca	6,3%

Se aprecia que un 44% nunca o casi nunca crea y edita contenidos nuevos con herramientas digitales, un 22% lo hace con frecuencia y 34% lo hace casi siempre o siempre.

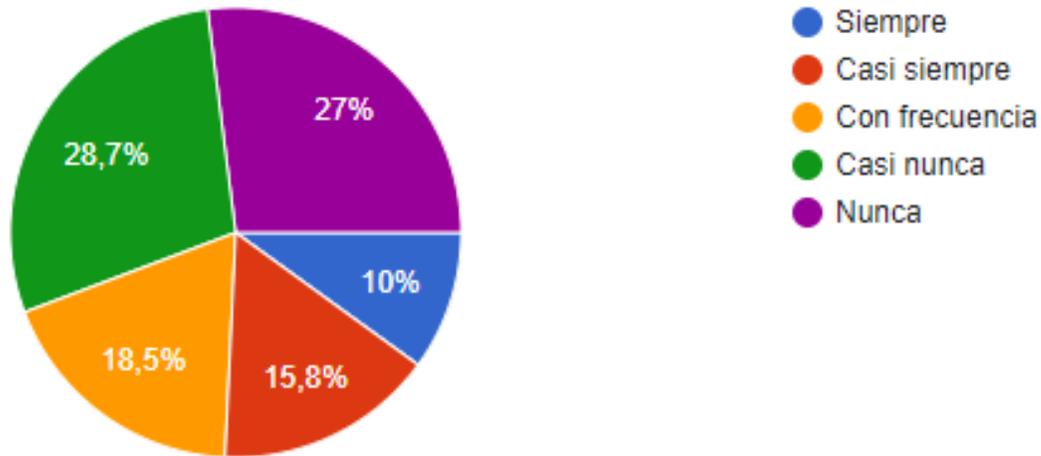
Recuento de 10. ¿Crea y edita contenidos nuevos con herramientas digitales?



A	Siempre	18,3%
B	Casi siempre	15,7%
C	Con frecuencia	22%
D	Casi nunca	20,8%
E	Nunca	23,3%

Un 55,7% nunca o casi nunca edita y elabora recursos con diferentes tipos de herramientas, el 18,5% lo hace con frecuencia y el 25,8% lo realiza siempre o casi siempre.

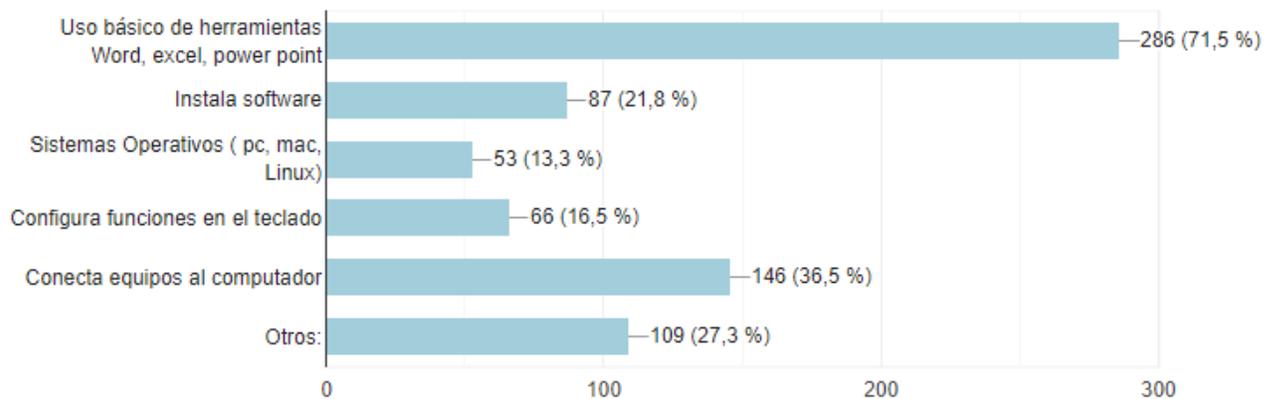
Recuento de 11. ¿Edita y elabora recursos (fotos, videos, sonidos, plan de medios, promociones, códigos QR) con diferentes tipos de herramientas?



A	Siempre	10%
B	Casi siempre	15,8%
C	Con frecuencia	18,5%
D	Casi nunca	28,7%
E	Nunca	27%

El 71,5% señala tener nociones de informática en uso básico de herramientas office. Uno de cada 3 comercios, conecta equipos a un computador; uno de cada 5, instala software; uno de cada 6, configura funciones en el computador; uno de cada 8 comercios, tiene nociones en Sistemas operativos y uno de cada 4 en otros.

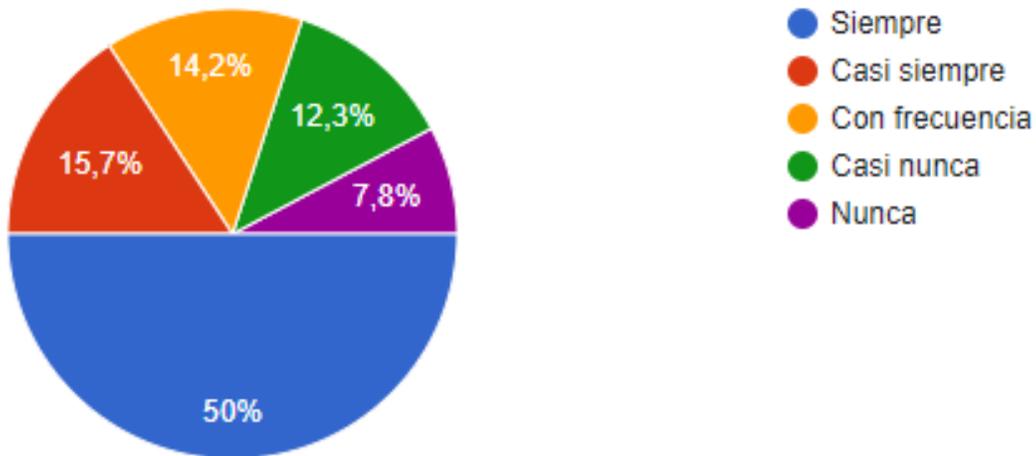
Recuento de 12. Tiene nociones de informática en:



A	Uso básico de herramientas Word, Excel, Power Point.	71,5%
B	Instala software	21,8%
C	Sistemas Operativos (pc, mac, Linux)	13,3%
D	Configura funciones en el computador	16,5%
E	Conecta equipos al computador	36,5%
F	Otros	27,3%

El 50% de los entrevistados manifestó que siempre protege sus datos de privacidad y seguridad en medios digitales y en internet, pero hay un 50%, que no lo hace siempre, lo hace con frecuencia, nunca o casi nunca.

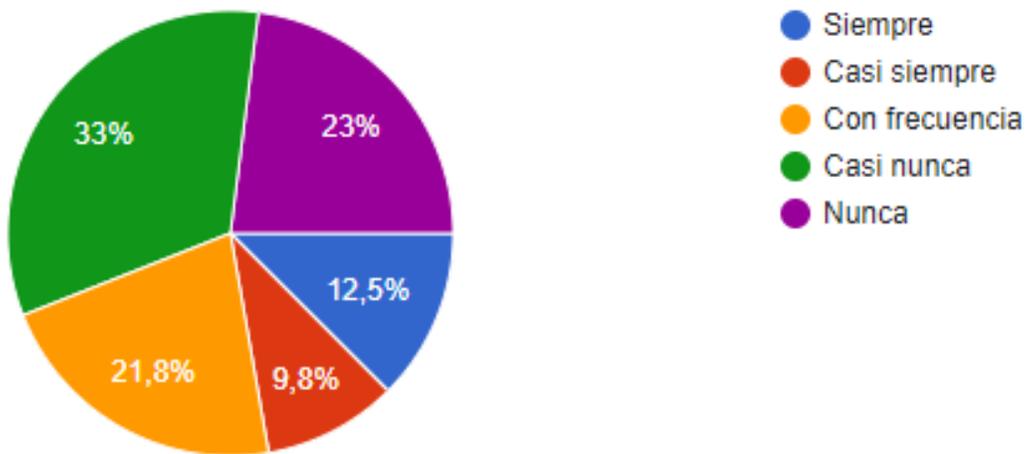
Recuento de 13. ¿Protege y cuida sus datos de privacidad y seguridad en medios digitales y en internet?



A	Siempre	50%
B	Casi siempre	15,7%
C	Con frecuencia	14,2%
D	Casi nunca	12,3%
E	Nunca	7,8%

El 22,3% siempre o casi siempre se actualiza y capacita continuamente para mejorar sus competencias digitales, el 21,8% con frecuencia y el 56% casi nunca o nunca.

Recuento de 14. ¿Se actualiza y capacita continuamente para mejorar sus competencias digitales? (Cursos, talleres, seminarios, lecturas, tutoriales, etc.)



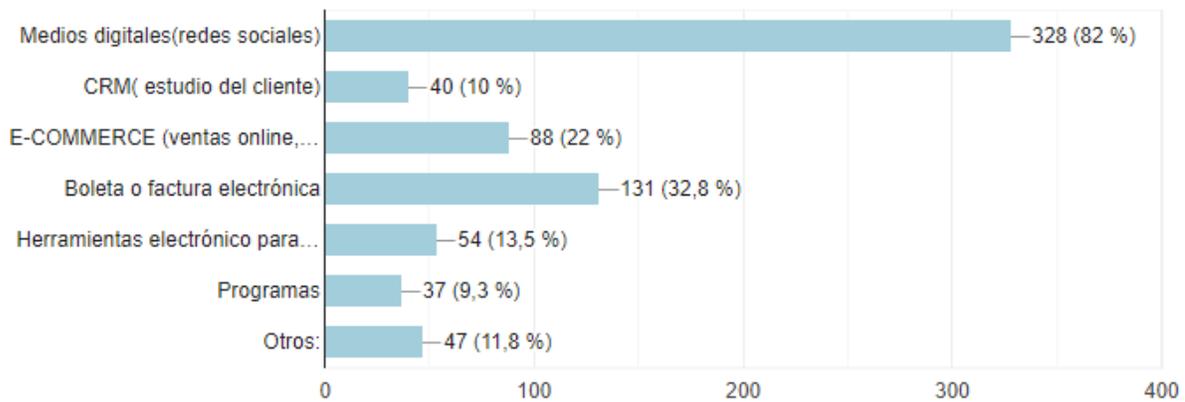
A	Siempre	50%
B	Casi siempre	15,7%
C	Con frecuencia	14,2%
D	Casi nunca	12,3%
E	Nunca	7,8%

Destaca el 82% que intenta innovar en los Medios digitales. Pero también se manifiesta el bajo porcentaje en: boleta o factura electrónica 32,8%, E-Commerce un 22%, herramientas electrónicas para estudios relacionados con el rubro 13,5%, CRM con 10%, programas 9,3% y otros 11,8%.

Recuento de 15. Intenta innovar en su negocio con la tecnología en:

15. Intenta innovar en su negocio con la tecnología en:

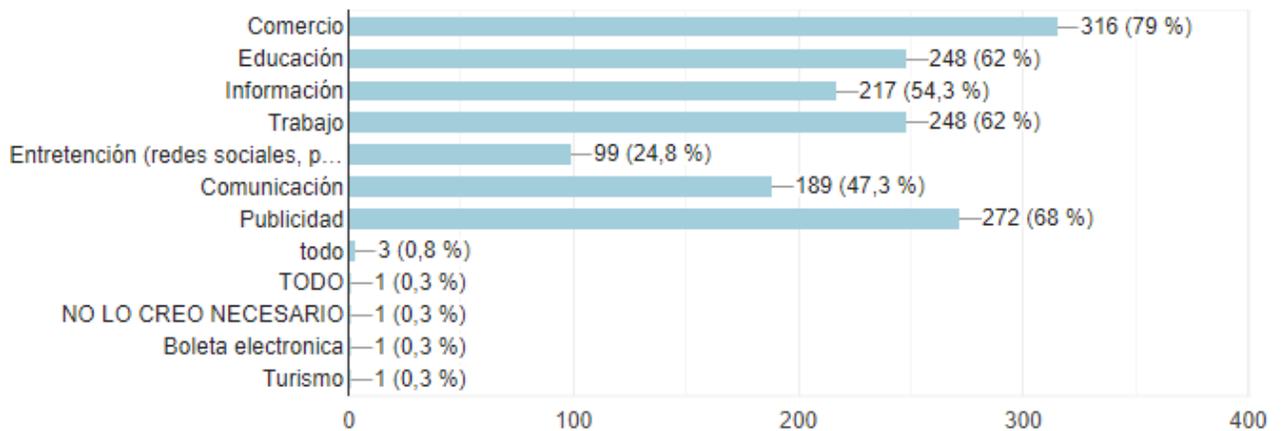
400 respuestas



A	Medios digitales (redes sociales)	82%
B	CRM (estudio del cliente)	10%
C	E-COMMERCE (ventas online, comercio electrónico)	22%
D	Boleta o factura electrónica	32,8%
E	Herramientas electrónicas para estudios relacionados con el rubro	13,5%
F	Programas	9,3%
G	Otros	11,8%

En cuanto a los temas en que los emprendedores consideran necesario el uso de herramientas digitales, predomina con un 79% comercio, luego se posiciona con un 68% publicidad, ambos temas estrechamente vinculados entre sí. Educación 62%, Trabajo 62%, Información 54,3%, Comunicación 47,3% y entretenimiento solo con un 24,8%. En cuanto a la pregunta abierta en este ítem, algunos señalaron que todos los temas son importantes, así como también se menciona dentro de los temas relevantes, el turismo y boletas electrónicas.

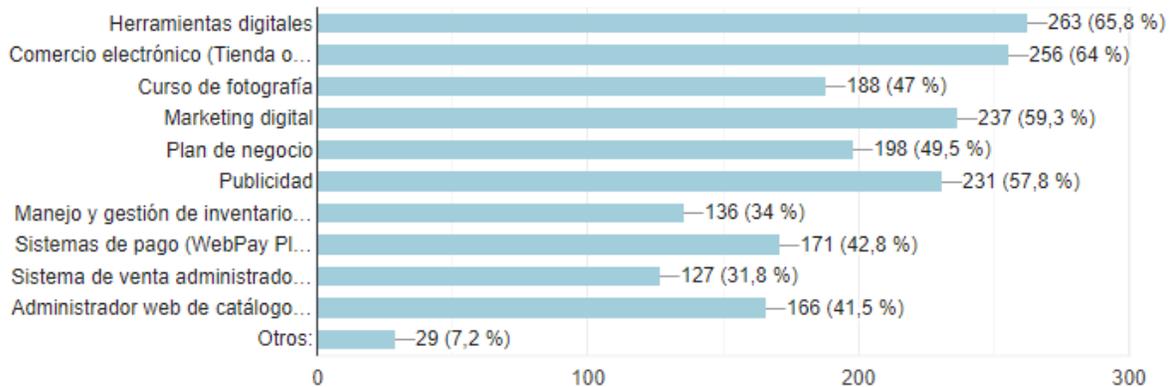
Recuento de 16. ¿Cuáles son los temas en los que considera más necesario el uso de herramientas digitales?



A	Comercio	79%
B	Educación	62%
C	Información	54,3%
D	Trabajo	62%
E	Entretenimiento (redes sociales, películas, música, videos, etc.)	24,8%
F	Comunicación	47,3%
G	Publicidad	68%
H	Otros	2%

En general, los emprendedores se muestran muy dispuestos a mejorar sus competencias y a capacitarse en todos los temas presentados en pro del beneficio de su negocio, principalmente en: herramientas digitales 65,8%; comercio electrónico 64%; Marketing digital 59,3%; Publicidad 57,8%; Plan de negocio 49,5%; curso de fotografía 47%; Sistemas de pago 42,8%; Administrador Web de catálogo, productos y contenidos 41,5%; Manejo y gestión de inventarios web 34%; Sistema de venta administrador web de clientes y órdenes 31,8% y otros 7,2%. Lo que sugiere que necesitan una base de conocimientos, para posteriormente implementarlos en su emprendimiento.

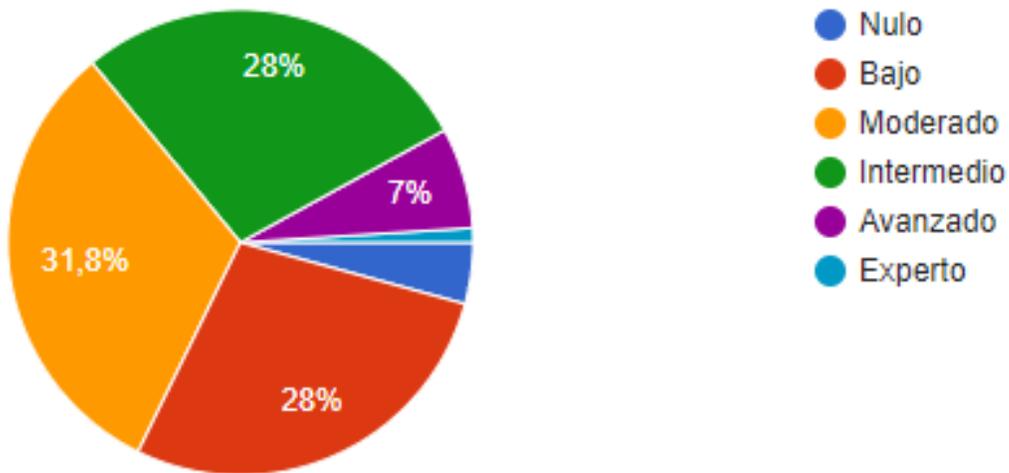
Recuento de 17. Estaría dispuesto a mejorar sus competencias y capacitarse en:



A	Herramientas digitales	65,8%
B	Comercio electrónico (Tienda online, Marketplace, Mobile commerce, social e-commerce)	64%
C	Curso de fotografía	47%
D	Marketing digital	59,3%
E	Plan de negocio	49,5%
F	Publicidad	57,8%
G	Manejo y gestión de inventarios web	34%
H	Sistemas de pago (Webpay, Paypal, Servipag, Khipu)	42,8%
I	Sistema de venta administrador web de clientes y órdenes	31,8%
J	Administrador web de catálogo, productos y contenido	41,5%
K	Otros	7,2%

Respecto al nivel de conocimientos tecnológicos, según su propio criterio. El 31,8% se considera moderado, un 28% intermedio, el 28% bajo, un 7% avanzado, el 4,3% nulo y 1% experto. Agrupando las similitudes, el 8% se considera avanzado o experto, el 59,8% moderado o intermedio y el 32,3% bajo o nulo.

Recuento de 18. En conclusión, según su criterio, determine su nivel de conocimientos tecnológicos.



A	Nulo	4,3%
B	Bajo	28%
C	Moderado	31,8%
D	Intermedio	28%
E	Avanzado	7%
F	Experto	1%

CONSIDERACIONES FINALES

Como consideraciones del análisis de los gráficos, producidos a partir de los resultados arrojados de la encuesta a emprendedores a 29 Comunas de la Región del Maule, de un total de 30, faltando solamente la comuna de Yerbas Buenas. Talca fue la comuna con un mayor número de encuestas respondidas, en un corte de 400 formularios tramitados, y le siguieron las Comunas de Colbún, Linares, San Clemente y Maule.

Un 77.8% son comercios impulsados por mujeres. El 55,4% de los emprendedores no cuentan con estudios superiores o están en proceso de enseñanza superior y, la mayoría de los entrevistados se encuentra en un rango etario entre los 30 y 50 años.

En términos de conectividad, el 86.7% de los emprendedores, señala tener un nivel de conexión a internet desde regular a muy buena y, las principales herramientas tecnológicas y de comunicación que poseen los emprendedores, son el celular Smartphone con un 90,5% y Notebook con un 50%. Esto concuerda con las redes sociales utilizadas con mayor frecuencia como son: WhatsApp con un 95,3%, seguido de Facebook e Instagram, con un 84% y 67,5% respectivamente.

Cuando los entrevistados buscan información en el navegador, independientemente del dispositivo que estén usando, lo hacen principalmente para realizar compras online representado en un 52,5%, seguido de estudiar con un 51,7%.

Por otro lado, es relevante que el 50% de los emprendedores necesitan, aprender a descargar e instalar programas y aplicaciones, y el 44,6% requieren saber cómo organizar y analizar la información digital. Además, carecen de conocimientos en el uso de las plataformas virtuales como: Telegram con un 92%, Microsoft Teams en un 76,7%, Facebook Live 70,5%, Google Meet 47,5% y Zoom 30,7%. Y de los que poseen estos conocimientos, no significa que los usen en su verdadera magnitud. Lo que revela la importancia, que ellos logren recibir estos aprendizajes, que son fundamentales para un mejor desarrollo en sus emprendimientos.

Se destaca la participación de los emprendedores en Facebook e Instagram, con un 86,3% y un 63,7% respectivamente.

Si bien hay un 31% de los encuestados que señalan que, siempre comparten recursos de manera virtual en redes sociales y plataformas virtuales, existe un 22,3% que nunca y casi nunca lo hacen, lo que indica que falta una mayor interacción y la posibilidad de potenciar los vínculos en las comunidades que se desenvuelven. También hay un 44% que nunca o casi nunca crea y edita contenidos nuevos con herramientas digitales versus un 34% que lo realiza casi siempre o siempre, mostrando un desequilibrio de conocimientos en esta área.

Un 55,7% nunca o casi nunca edita y elabora recursos con diferentes tipos de herramientas, aunque se entiende que, este es un proceso de mayor complejidad para los emprendedores y/o que requiere mayor dedicación y conocimientos.

El 71,5% señala tener nociones de informática en uso básico de herramientas office y a la vez presentan una gran falta de conocimientos en: conectar equipos a un computador, instalar software, configurar funciones en el computador y en Sistemas operativos.

El 50% de los entrevistados manifestó que, no protege en la forma adecuada, sus datos de privacidad y seguridad en medios digitales y en internet, y el 56% de los emprendedores requiere actualizarse y capacitarse continuamente para mejorar sus competencias digitales, mediante cursos, talleres, etc.

Se destaca que el 82% intenta innovar en los Medios digitales (redes sociales). Pero también se manifiesta el bajo porcentaje de innovar en: boleta o factura electrónica 32,8%, E-Commerce un 22%, herramientas electrónicas para estudios relacionados con el rubro 13,5%, CRM (estudio del cliente) con 10%, programas 9,3% y otros 11,8%.

En cuanto a los temas en que los emprendedores consideran más necesario el uso de herramientas digitales, predomina con un 79% comercio, luego se posiciona con un 68% publicidad, ambos temas estrechamente vinculados entre sí.

En general, los emprendedores se muestran muy dispuestos a mejorar sus competencias y a capacitarse en todos los temas presentados en pro del beneficio de su negocio, principalmente en: herramientas digitales 65,8%; comercio electrónico 64%; Marketing digital 59,3%; Publicidad 57,8%; Plan de negocio 49,5%; curso de fotografía 47%; Sistemas de pago 42,8%; Administrador Web de catálogo, productos y contenidos 41,5%; Manejo y gestión de inventarios web 34%; Sistema de venta administrador web de clientes y órdenes 31,8%. Lo que sugiere que necesitan una base de conocimientos básicos, para posteriormente implementarlo en su emprendimiento.

Respecto al nivel de conocimientos tecnológicos, según su propio criterio. El 8% se considera avanzado o experto, el 59,8% moderado o intermedio y el 32,3% bajo o nulo. Este desbalance, nos señala que se debe fortalecer y potenciar estos saberes, para disminuir de esta forma la brecha de desigualdad que existe.

Se concluye que, los emprendedores manifiestan la necesidad y el interés de capacitarse, principalmente, en el comercio electrónico y en la promoción de sus emprendimientos, para así, abrirse paso en el camino de la digitalización de los comercios, ya que el grueso de ellos desconoce las herramientas digitales y los beneficios del comercio electrónico, que los conducirá a tener una mejor gestión en cuanto a la administración y ventas de su negocio, y aprender a generar contenidos e utilizar plataformas diversas para gestionar distintos ámbitos en sus comercios, incorporando las TIC's en los procesos productivos como instrumento de mejora en la estructura productiva de los emprendimientos. Además mencionar que, existe un desequilibrio entre los distintos emprendedores, con respecto a los conocimientos de las herramientas tecnológicas, lo cual nos evidencia que, se debe fomentar, fortalecer y desarrollar estos saberes, para disminuir de esta forma la brecha de desigualdad entre ellos.