



Septiembre  
2020

**INFORME SOBRE LA PRESENCIA EN LÍNEA  
DE LAS MIPYMES COLOMBIANAS  
DURANTE LA COVID-19**



# Presentación

GoDaddy®, empresa global enfocada en el empoderamiento de los emprendedores en todo el mundo al proporcionar una plataforma de herramientas y ayudas para tener éxito en línea, realizó un informe de mercado en Colombia para comprender la situación actual de las Mipymes colombianas en medio de la pandemia. Para su investigación llevó a cabo una encuesta a 162 emprendedores colombianos durante la última semana de agosto de este año.

Este informe tiene como objetivo resaltar la situación de las Mipymes y los retos a los que se están enfrentando actualmente a causa de la pandemia, asimismo para conocer su punto de vista en temas de importancia nacional y de trascendencia en el sector del comercio electrónico.

## Datos principales:

**42,9% de los emprendimientos encuestados tienen entre 0 a 2 años de creados**, una tendencia normal teniendo en cuenta que el coronavirus ha convertido al emprendimiento en una oportunidad en medio de la crisis.

**52,8% de los encuestados tiene un sitio web para su negocio** y 33,5% no tiene actualmente, pero tiene la intención de abrir uno próximamente.

De los encuestados que afirmaron no tener sitio web consideran el **presupuesto (37,3%)** y la **experiencia técnica (29,3%)** son unas de las razones por las que no tienen sitio para su negocio.

**54% de los encuestados vende en línea** y 26,7% espera poder hacerlo próximamente.

El 33,3% de los emprendedores que no venden en línea **consideran que no tienen el conocimiento técnico para hacerlo**.

**El 85,7% de los emprendedores encuestados consideran que el comercio electrónico ayuda a la reactivación económica del país.**

Para el **37,9% de los emprendedores encuestados el marketing online es la herramienta más importante para superar los desafíos que presenta la COVID-19**, seguido de un sitio web con tienda en línea (29,8%) y redes sociales (12,4%).

El **principal canal de comunicación de las Mipymes con sus clientes en este momento son las redes sociales (39,8%)**, seguido por WhatsApp (34,2%) y correo electrónico (8,1%).

Los **canales favoritos de venta de las Mipymes encuestadas son: Instagram (67,7%), WhatsApp (63,3%), Facebook (52,4%) y sitio web (25%)**.

El **16,1% de las Mipymes encuestadas son de alimentos y bebidas**, seguidos por los servicios profesionales con 11,8%, entretenimiento y artes con 10,6% y moda con 8,7%.

# Introducción

Desde que comenzó la pandemia en Colombia, los retos para los emprendedores han sido muchos debido a las estrictas y largas cuarentenas que han generado un gran impacto económico en el país. El miércoles 25 de marzo se decretó el inicio a la cuarentena estricta en el país, con esta medida todos los negocios no esenciales se vieron obligados a cerrar y trasladarse a canales online. La restricción que finalizó el 1 de septiembre, duró 160 días y se convirtió en una de las cuarentenas más largas del mundo. La nueva etapa se denomina "aislamiento selectivo".

El impacto más fuerte en la economía a causa de la pandemia ha sido el aumento del desempleo, según el último reporte del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane) en julio de 2020 la población desempleada fue 4,6 millones de personas, 1,9 millones más que en el mismo mes del año anterior, cuando se registraron 2,7 millones de personas desempleadas. Aunque las cifras continúan siendo altas se vio una pequeña disminución a comparación del mes de abril, cuando se ubicó en un máximo de 5'371.000. Sin embargo, las autoridades encargadas esperan que las cifras disminuyan ahora que el comercio volvió a abrir sus puertas.

## Mipymes y el emprendimiento

Colombia es un país de emprendedores, así lo dejan ver las cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane), quienes señalan que las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 80% del empleo del país y el 90% del sector productivo nacional. Además, según la Asociación Colombiana de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas – Acopi, el sector aporta 40% del PIB y representa 9,8% de las exportaciones nacionales.

La creación de empresas también muestra la importancia del emprendimiento en el país, en el 2019 aumentó 4,2% comparado al año anterior y en el 2020, a causa de la pandemia, en el primer semestre se crearon 26,3% menos que en el mismo periodo de 2019, sin embargo, en junio se retomó la dinámica positiva observada durante los dos primeros meses del año, pues el número de empresas creadas se incrementó en 11,5% comparado con el mismo mes del año pasado y de los cuales 99,5% fueron microempresas de acuerdo con el último informe de Confecamaras.

A pesar del crecimiento e importancia del sector, la economía del país se ha visto fuertemente impactada y entre las más afectadas han estado las Mipymes que han tenido sustanciales disminuciones de ventas debido a la cuarentena nacional y a las medidas de seguridad que se han venido adoptando.

De acuerdo con Acopi el 65 % de las Mipymes están planteándose la posibilidad de cesar contratos en los siguientes tres meses por cuenta de la pandemia. El 35% de pymes y el 33% de microempresarios afirman que el nivel de afectación en sus ventas e ingresos por causa del COVID-19 superan el 75%, mientras que el 32% considera que el impacto puede oscilar entre un 51% y 75%. Esta es una situación que se vive a lo largo de la región de acuerdo con el estudio de Alegra.com las Pymes latinoamericanas disminuyeron en un 64% las ventas en abril.

**Según la Asociación Colombiana de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Acopi), el sector aporta 40% del PIB y representa 9,8% de las exportaciones nacionales.**

Aunque en estos momentos el futuro de los emprendimientos en el país es incierto, tanto el Gobierno Nacional y empresas privadas continúan promoviendo planes de ayuda, como es el caso del Programa Especial de Garantías "Unidos por Colombia", que estará a cargo del Fondo Nacional de Garantías (FNG), con un capital de 12 billones de pesos, para créditos dirigidos a las pymes colombianas, o el anuncio de Facebook para dar apoyo económico de 2.800 millones de pesos a 403 pequeñas y medianas empresas en Colombia.

# E-commerce en el país

El comercio electrónico ha ido creciendo y posicionándose entre los consumidores colombianos. En el 2018 el e-commerce en el país cerró con ingresos alrededor de US\$6.000 millones, aportando 8,5% sobre el PIB nacional, mientras que en el 2017 el porcentaje fue 5,6% según el informe de Blackindex . Estas cifras dejan ver el acelerado crecimiento del sector que en 2019 nos posiciona como el cuarto país con más ventas digitales en Latinoamérica.

Sin embargo, a pesar de su crecimiento, el sector se vio momentáneamente afectado al iniciar la cuarentena obligatoria nacional en marzo, cayendo 46% respecto a la última semana de febrero, esto a causa de la incertidumbre que se apoderó especialmente en el sector turístico uno de los grandes vendedores en línea. Aun así, en abril y mayo logró un crecimiento sostenido del 12% en promedio cada semana, según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En el informe de Mercado Libre sobre los cambios en los hábitos de compra de los latinoamericanos en tiempos de coronavirus, por primera vez entre marzo y abril el e-commerce fue liderado por Colombia con un crecimiento del 9,9%, seguido por Argentina con un 7,6%, Brasil con un 6,6%, Chile con un 5,6% y México con un 3,7%.

Finalmente, en julio el sector llegó a cifras históricas gracias a la iniciativa de compra digital, Cyberlunes que registró un incremento del 330% en las ventas frente la misma fecha el año anterior y un 26,51% frente al primer día sin IVA del 19 de junio según la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico.

Este aumento histórico no es sorprendente, el e-commerce ofrece una solución a un problema. Y cuando la pandemia obligó al mundo a distanciarse, el comercio electrónico brinda un canal de conexión, pago y abastecimiento seguro.

Comportamientos que seguramente continuarán aun después del coronavirus, así lo confirma el estudio de Mercado Libre que encontró que casi el 70% de los colombianos coinciden en decir que seguirán usando las herramientas de pagos digitales, incluso luego de la emergencia.



**En julio el sector llegó a cifras históricas gracias a la iniciativa de compra digital, Cyberlunes que registró un incremento del 330% en las ventas frente la misma fecha el año anterior según la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico.**

# Presencia en línea: análisis encuesta

## ¿Por qué una Mipyme necesita tener presencia en línea en estos momentos?

Hoy en día estar en línea no es una opción, basta con mirar las cifras del uso general del internet para comprender su dimensión y alcance, actualmente el 69% de la población total de Colombia es usuaria activa de Internet, entre enero del 2019 a enero del 2020, el número total de usuarios de Internet ha crecido en un 2.9%, es decir, más de un millón de nuevas personas usan este servicio y los colombianos en un día están más tiempo online que offline, alcanzando un tiempo promedio en línea de 9 horas y 10 minutos, según el último reporte de Hootsuite y We Are Social.

Aun así, de acuerdo con el último informe del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones sólo el 36% de las Mipymes tienen presencia online y de esas solo el 8% realiza ventas electrónicas.

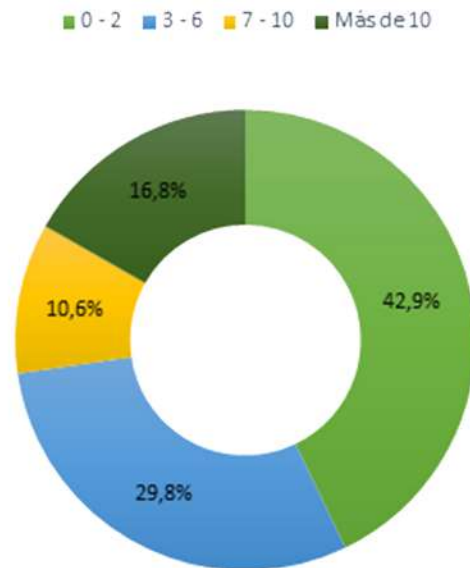
En el momento que nos encontramos es clave que para el crecimiento de la industria nacional las Mipymes se apoyen en las herramientas digitales, de acuerdo con los emprendedores encuestados en nuestra investigación 52,8% tiene un sitio web para su negocio y 33,5% no tiene actualmente pero tiene la intención de abrir uno. Asimismo, para el 37,9% de los emprendedores el marketing online es la herramienta más importante para superar los desafíos que presenta la COVID-19, seguido de un sitio web con tienda en línea (29,8%).

Aun así, hay mucho camino por recorrer, solo dos de cada 10 colombianos mayores de 15 años, con acceso a internet, realizan compras y pagos en línea; eso representa a cerca de 19% de la población conectada a la web, de acuerdo con Colombia Fintech . Según los encuestados de nuestra investigación, el 54% vende en línea y 26,7% espera poder hacerlo próximamente, esto deja claro que el sector tiene para donde crecer y su futuro es prometedor especialmente si los emprendedores se dan cuenta dónde están las oportunidades y realizan sus estrategias de acuerdo con esto.



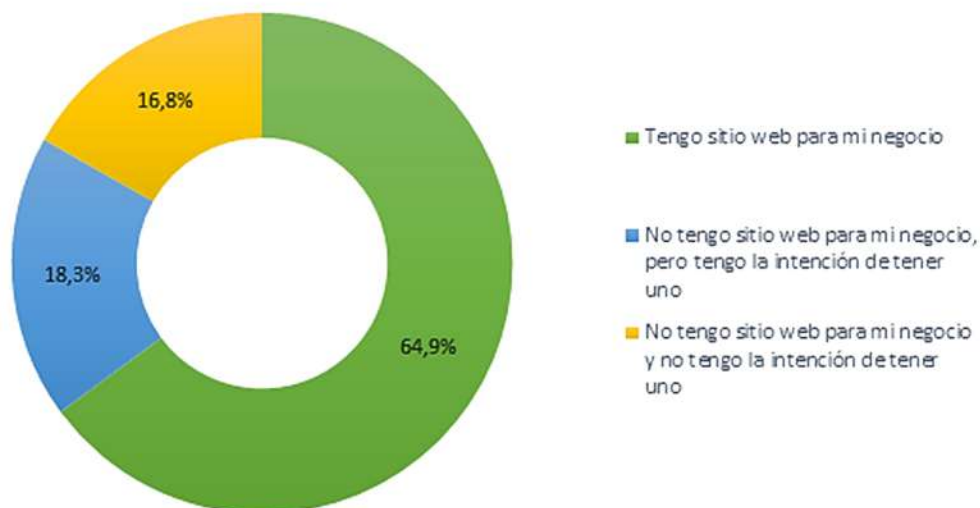
# Encuesta sobre presencia en línea

## 1. Hace cuantos años opera su negocio



De las Mipymes encuestadas 42,9% opera hace menos de dos años, una tendencia muy común en el país que constantemente está creando nuevas empresas y especialmente en este momento donde el emprendimiento se presenta como una oportunidad en medio de la crisis.

## 2. ¿Cuál es el estatus de su sitio web?



El 64,9% de las Mipymes encuestadas afirmaron que contaban con un sitio web para su negocio, una cifra muy positiva considerando el crecimiento que el sector digital ha tenido durante el inicio de la pandemia. Además cabe recalcar que el 18,3% de los emprendedores que aún no cuentan con sitio web tienen la intención de abrir uno. Por el contrario, el 16,8% restante que no tiene sitio web tampoco tiene interés en crear uno.

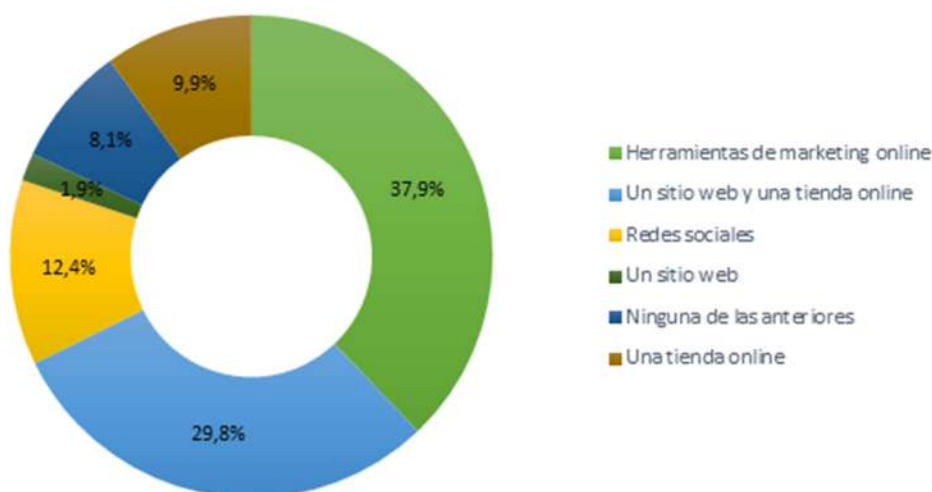
# Encuesta sobre presencia en línea

## 3. Si su respuesta anterior fue negativa, responda: ¿Por qué no tiene sitio web?



Para entender más a fondo porque las Mipymes no tienen sitio web les preguntamos qué circunstancias los llevaron a tomar esta decisión: 33,3% expresaron que su mayor obstáculo es el presupuesto económico para crear su sitio, esto en parte está ligado a la crisis económica que están viviendo las Mipymes a causa de las cuarentenas por la COVID-19, el 26,9% argumentaron que su presencia en redes sociales era suficiente, el otro 26,9% no consideran que tengan la experiencia técnica para llevar a cabo la labor y el 12,8% no ven la necesidad de tener un sitio web.

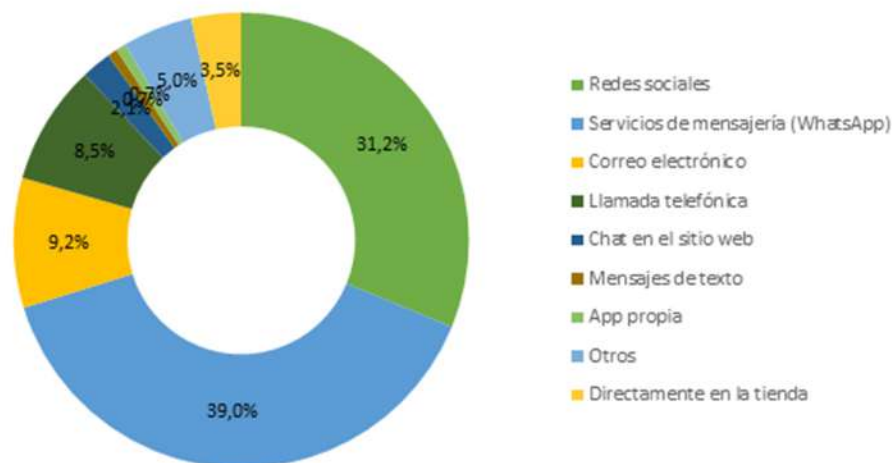
## 4. ¿Cuál cree que es la herramienta más importante que deberían adoptar las Mipymes colombianas para superar los desafíos que presenta la COVID-19, el distanciamiento social y la cuarentena?



La emergencia del coronavirus ha traído muchos desafíos a los emprendedores colombianos, pero al mismo tiempo les ha dado una nueva perspectiva sobre las acciones que se deben tomar para salir adelante, entre estas están: adoptar herramientas de marketing online (37,9%), crear un sitio web con una tienda online (29,8%), utilizar las redes sociales (12,4%) o simplemente tener una tienda online para tener presencia en línea (9,9%).

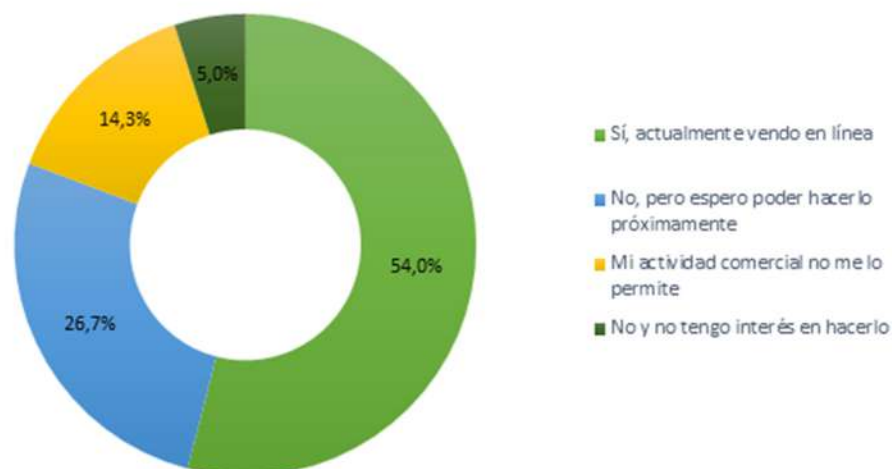
# Encuesta sobre presencia en línea

## 5. ¿Actualmente cuál es su principal canal de comunicación con sus clientes?



Gracias a las herramientas de omnicanalidad las marcas pueden comunicarse con sus clientes más fácilmente por diferentes canales, dos de los favoritos de los emprendedores encuestados para permanecer en contacto con sus consumidores durante la cuarentena fueron, WhatsApp con 39% y las redes sociales con 31,2%, teniendo en cuenta que estas dos herramientas son las más usadas por los colombianos es muy buena señal que los emprendedores los estén contactando por sus canales favoritos. Después de estas dos herramientas está el correo electrónico (9,2%), llamada telefónica (8,5%), interacciones directamente en la tienda (3,5%) y chat en el sitio web (2,1%).

## 6. ¿Usted vende sus productos en línea?

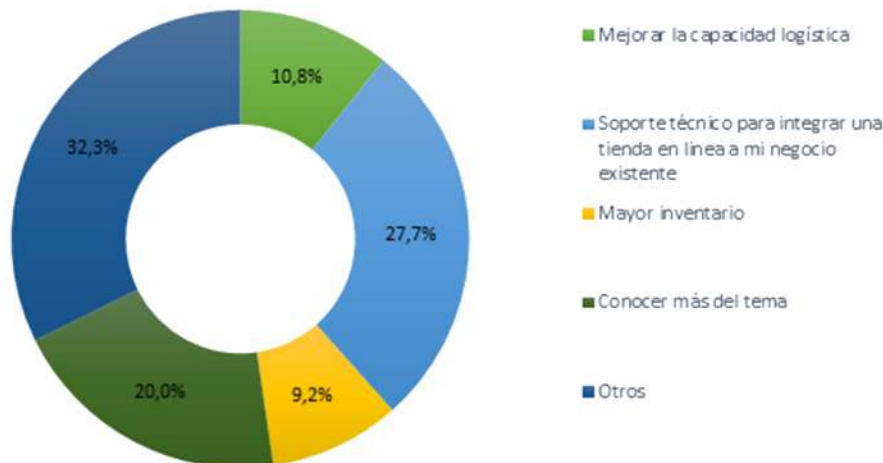


En cuanto a e-commerce el 54% de los encuestados afirmó que actualmente vende en línea, 26,7% manifestaron que actualmente no realizan ventas digitales pero esperan hacerlo próximamente, 14,3% tienen emprendimientos donde sus actividades comerciales no les permiten ser parte del sector de venta en línea y el 5% argumentó que actualmente no realizan e-commerce y tampoco tienen planes de hacerlo.



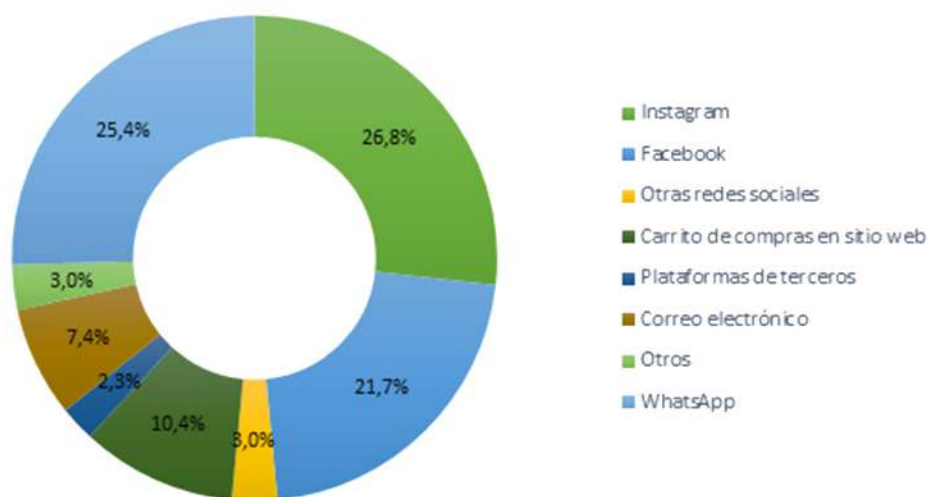
# Encuesta sobre presencia en línea

**7. Si su respuesta anterior fue negativa, responda:  
¿Qué acciones cree que debe tomar para vender en línea?**



Para tener claridad sobre las razones por las que los emprendedores no hacen parte del sector del comercio electrónico, les preguntamos qué acciones consideran importantes para que sus negocios realicen e-commerce, el 27,3% aseguró que necesitan soporte técnico para integrar una tienda en línea a sus negocios existentes, seguido por la necesidad de conocer más del tema (20%), mejorar la capacidad logística de su negocio (10,8%) y aumentar el inventario (9,2%), sin embargo, la mayoría (32,3%) manifestó que hay varios factores no especificados en la encuesta que son necesarios.

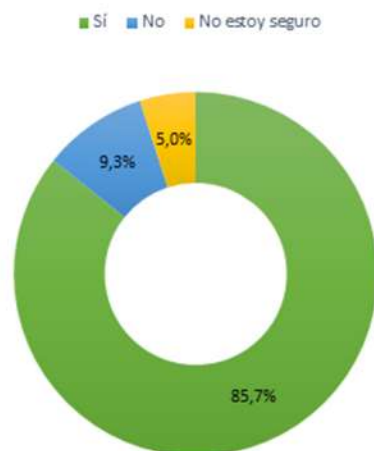
**8. Si usted vende en línea responda:  
¿Qué canales usa para vender sus productos?**



Al igual que con los canales favoritos de comunicación se ve una tendencia entre los emprendedores de usar las mismas herramientas para vender productos, en este caso en primer lugar está Instagram con el 26,8%, seguido por WhatsApp con 25,4% y en tercer lugar Facebook con 21,7%. Otras plataformas de venta son el carrito de compras en el sitio web (10,4%), correo electrónico (7,4%), otras redes sociales (3%) y plataformas de terceros (2,3%).

# Encuesta sobre presencia en línea

## 9. ¿Considera que el comercio electrónico ayuda a la re-activación económica del país?



Dados los esfuerzos de las diferentes asociaciones y entidades gubernamentales por impulsar el comercio electrónico como un aliado fundamental para la reactivación económica del país le preguntamos a los emprendedores su opinión y con una mayoría de 85,7% las Mipymes manifestaron estar de acuerdo, 9,3% dijeron estar en desacuerdo y el 5% no está seguro.

## Conclusión

Aunque la tendencia del e-commerce y la presencia en línea ya venía creciendo en el país, la pandemia ha puesto a prueba la adaptabilidad de los emprendedores, muchos de los cuales se trasladaron a los canales digitales rápidamente para poder sobrevivir, demostrando su resiliencia ante las circunstancias.

Gran parte de los emprendedores que hicieron parte de esta investigación han entendido el papel que juega el mundo digital y su importancia pensando en el futuro. Sin embargo, una preocupación para aquellos que aún no cuentan con su sitio web es el presupuesto para adquirir uno, esto se une al mito de que para tener un sitio web se requiere una gran inversión, cuando en realidad se pueden conseguir sitios al mismo precio que un combo en McDonald 's.

Asimismo, muchos de los colombianos saben que el e-commerce ya es una necesidad para los consumidores y por eso están en varios canales ofreciendo sus productos. Pero para aquellos que aún no lo hacen, las dificultades técnicas para adquirirlo son el mayor obstáculo, no obstante, hoy en día hay varias herramientas que facilitan la adaptación de una tienda en línea sin necesidad de tener mucho conocimiento del tema.

Por otro lado, desde que empezó la emergencia sanitaria, en nuestro contact center en Colombia una de las dudas más frecuentes de los usuarios ha sido sobre las diferentes formas de mejorar sitios web ya existentes y actualizarlos con las últimas herramientas disponibles. Además, en la búsqueda por mejorar su experiencia en línea también creció el número de compras de certificados de seguridad ssl, cuentas de correo electrónico, SEO o Email Marketing para mejorar la comunicación con sus clientes en la distancia.

Las cosas han cambiado mucho en tan solo unos meses y aún existe mucha incertidumbre sobre el futuro de la economía global y local, sin embargo, esta investigación ha ayudado a dar una visión más clara de la situación actual del sector, sus retos y metas. Seguramente los emprendedores continuarán encontrando formas de crecer apoyados de la tecnología y de darle un impulso a la economía colombiana.

# Fuentes

Alegra. (Junio de 2020). Informe de ventas pyme latinoamérica. Obtenido de <https://prensa.alegra.com/las-ventas-de-las-pymes-latinoamericanas-han-bajado-un-64-por-el-impacto-del-covid-19>

Asociación Colombiana de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Acopi) . (2020). Encuesta de Desempeño Empresarial. Obtenido de <https://acopi.org.co/wp-content/uploads/2020/04/ENCUESTA-DE-DESEMPE%C3%91O-EMPRESARIAL-PRIMER-TRIMESTRE-2020.pdf>

Blackindex. (2019). Reporte E-commerce en Colombia. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/0026388403768042f7502>

Cámara Colombiana de Comercio Electrónico . (s.f.). Colombia cuarto lugar en e-commerce en latinoamérica . Obtenido de <https://www.ccce.org.co/noticias/se-estima-que-colombia-ocupa-el-cuarto-lugar-en-ecommerce-en-latinoamerica/>

Confecamaras. (Junio de 2020). Dinámica de creación de empresas enero a junio. Obtenido de [http://www.confecamaras.org.co/phocadownload/2020/04/Analisis\\_Economicos/Din%C3%A1mica%20de%20Creaci%C3%B3n%20de%20Empresas%20\\_%20Ene-Jun%202020\\_Final.pdf](http://www.confecamaras.org.co/phocadownload/2020/04/Analisis_Economicos/Din%C3%A1mica%20de%20Creaci%C3%B3n%20de%20Empresas%20_%20Ene-Jun%202020_Final.pdf)

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. (2019). Facebook . Obtenido de Rueda de Prensa Mercado Laboral : <https://www.facebook.com/DANEColombia/videos/749477465870698/>

Facebook. (s.f.). Apoyo a pymes en 30 países. Obtenido de <https://es-la.facebook.com/business/boost/grants>  
Hootsuite and We are Social. (Enero de 2020). Digital 2020 Global Overview Report. Obtenido de <https://datareportal.com/reports/digital-2020-colombia>

La República. (30 de julio de 2020). El Boom de los pagos en línea. Obtenido de <https://www.larepublica.co/especiales/el-boom-de-los-pagos-en-linea/transacciones-digitales-han-aumentado-pero-solo-20-de-los-usuarios-las-hacen-3036049>

Mercado Libre. (junio de 2020). 67% de los colombianos le apuestan a los pagos digitales. Obtenido de <https://ideas.mercadolibre.com/co/noticias/67-de-los-colombianos-le-apuestan-los-pagos-digitales/>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones . (2018). Mipyme Vive Digital. Obtenido de <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Iniciativas/Usuarios/MiPyme-Vive-Digital/>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (Junio de 2020). Impacto e-commerce en Colombia Covid-19. Obtenido de [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-145322\\_impacto\\_covid19\\_comercio\\_electronico\\_colombia\\_u20200611.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-145322_impacto_covid19_comercio_electronico_colombia_u20200611.pdf)

Ministerio de Trabajo. (Septiembre de 2019). Mipymes en Colombia. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/septiembre/mipymes-representan-mas-de-90-del-sector-productivo-nacional-y-generan-el-80-del-empleo-en-colombia-ministra-alicia-arango>

Portafolio. (13 de Julio de 2020). La Jornada del Cyberlunes deja una cifra histórica. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/la-jornada-del-cyberlunes-dejo-cifra-historica-542663>

Presidencia de la República. (s.f.). Programa Unidos por Colombia. Obtenido de <https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2020/Unidos-por-Colombia-nuevo-programa-de-garantia-por-12-billones-para-apoyar-creditos-de-mipymes-200406.aspx>

Presidente de Acopi, R. Q. (31 de agosto de 2019). Mipymes representan 96% del tejido empresarial y aportan 40% al PIB. (H. Monterrosa, Entrevistador)