

E-Commerce en Ecuador

Durante la última década, el e-commerce ha incrementado su popularidad y su tracción. Esto, solo ha crecido debido a la crisis sanitaria del COVID-19. Las restricciones que incluyen el distanciamiento social y el cierre total o parcial de varias industrias y negocios, han causado un incremento en la actividad comercial en línea. También, debido a la crisis existe el miedo de contagio al exponerse en un lugar público, incluyendo tiendas y supermercados. Esto ha llevado a que los usuarios que realizaban sus compras en persona, empiecen a usar las plataformas digitales para ordenar alimentos y víveres, medicinas, artículos de limpieza, entre otros necesarios. Frente a esta situación, ante la cual nadie tiene un conocimiento claro del impacto o duración, nada más nos queda acatarnos a las medidas impuestas por el gobierno, y a hacer uso de las alternativas como el e-commerce, para no exponernos.



¿Qué es el E-Commerce?

El e-commerce, también conocido como comercio electrónico, se refiere a la transacción de bienes y servicios que se realiza entre un comprador y un vendedor, mediante una plataforma electrónica o el internet. El comercio electrónico se puede desarrollar entre Empresa-Consumidor o B2C o Empresa-Empresa o B2B.

Líderes en las ventas de e-commerce

Hay países en los cuales el e-commerce está más desarrollado que en otros.

Top 3 Mundial



Top 3 LATAM



El desarrollo del e-commerce en Ecuador

Previamente mencionamos los países con más ventas de e-commerce a nivel mundial: China, Estados Unidos, y Reino Unido, los cuales manejan ventas millonarias de tres cifras. En Ecuador, la realidad es diferente a la de los países líderes mundiales, siendo un punto de comparación más equitativo a los países de la región. En Latinoamérica, las ventas en línea son lideradas por Brasil, México y Argentina. Entre los tres países, conforman el 70% de las ventas totales de e-commerce en Latinoamérica. Pero, ¿cuál es la realidad de Ecuador dentro de ese 30% restante?

Como el resto de países, Ecuador ha tenido un crecimiento en e-commerce durante la última década, por ejemplo, desde **el año 2010 se celebra el E-commerce Day**. Este es un evento de capacitaciones y networking para los empresarios ecuatorianos. En el 2017 se presentó un estudio del comercio en línea del mercado, donde algunos de los resultados demostraron lo siguiente:



Compras en línea

- 35% de los encuestados compran en línea siempre/casi siempre
- 34% de los encuestados compran en línea algunas veces
- 31% de los encuestados compran en línea nunca/rara vez

¿Qué compran en línea?

- La categoría con mayor crecimiento es servicios como pasajes aéreos.
- Bienes no personales como ropa, cosméticos y aparatos electrónicos
- Productos para el hogar

La tendencia de las compras en plataformas e-commerce no reaccionó diferente al resto de países en el mundo. Según La Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico las compras por canales digitales o sitios web, han incrementado al menos en 15 veces desde el inicio del distanciamiento social. Estas cifras indican que pandemia ha impulsado a ese 34% los usuarios que usaban plataformas digitales como medios de compra secundario, a usar estas plataformas constantemente. En el caso de las personas que usaban esta plataforma rara vez, o nunca ahora también son usuarios de este medio para evitar salir de casa.

La pandemia superó uno de los desafíos dentro de la industria en Ecuador, la adopción de este método de compra. Este incremento demuestra que los ecuatorianos tienen la apertura a usar estas plataformas, y la pandemia puede ser el impulso necesario para que esta industria crezca en el país. Es importante tomar esta oportunidad y manejar el resto de desafíos como la seguridad, el manejo y protección de datos, y la experiencia del consumidor, para que al terminar esta emergencia, el uso de estos medios continúe. Con el crecimiento de el e-commerce, también se han desarrollado los métodos de pago digitales. Hay varias maneras de realizar pagos en línea, algunos negocios usan pasarelas de pago y otros usan procesadores de pago.



¿Que motiva a las personas para comprar?

Varios son los intereses y motivaciones de las personas para comprar y ejercer comercio electrónico, y es ahí, donde las empresas deben asegurarlo. Los clientes buscan un buen producto, a buen precio, con un pago seguro y una entrega oportuna.

- Contar con garantía de devolución y/o cambio de producto y/o servicio
- Garantía de confidencialidad de la información del cliente
- Más información de cómo comprar sobre el producto o servicio
- Atención al cliente durante la compra



El COVID-19 ha generado un futuro incierto en varias industrias, pero en el caso del e-commerce generó una oportunidad. Nadie sabe cuánto tiempo va a durar esta pandemia, ni cuál será su efecto en la sociedad, y por esta razón es importante la resiliencia por parte de los negocios. Es momento de adaptarse a la nueva modalidad de vida y cambiar nuestra mentalidad. Es momento de dejar de ver al COVID-19 como una amenaza hacia nuestras empresas y empezar a verlo como una oportunidad para abrir nuevos canales de negocio, lo cual se puede resumir en una palabra “Reinventarse”.