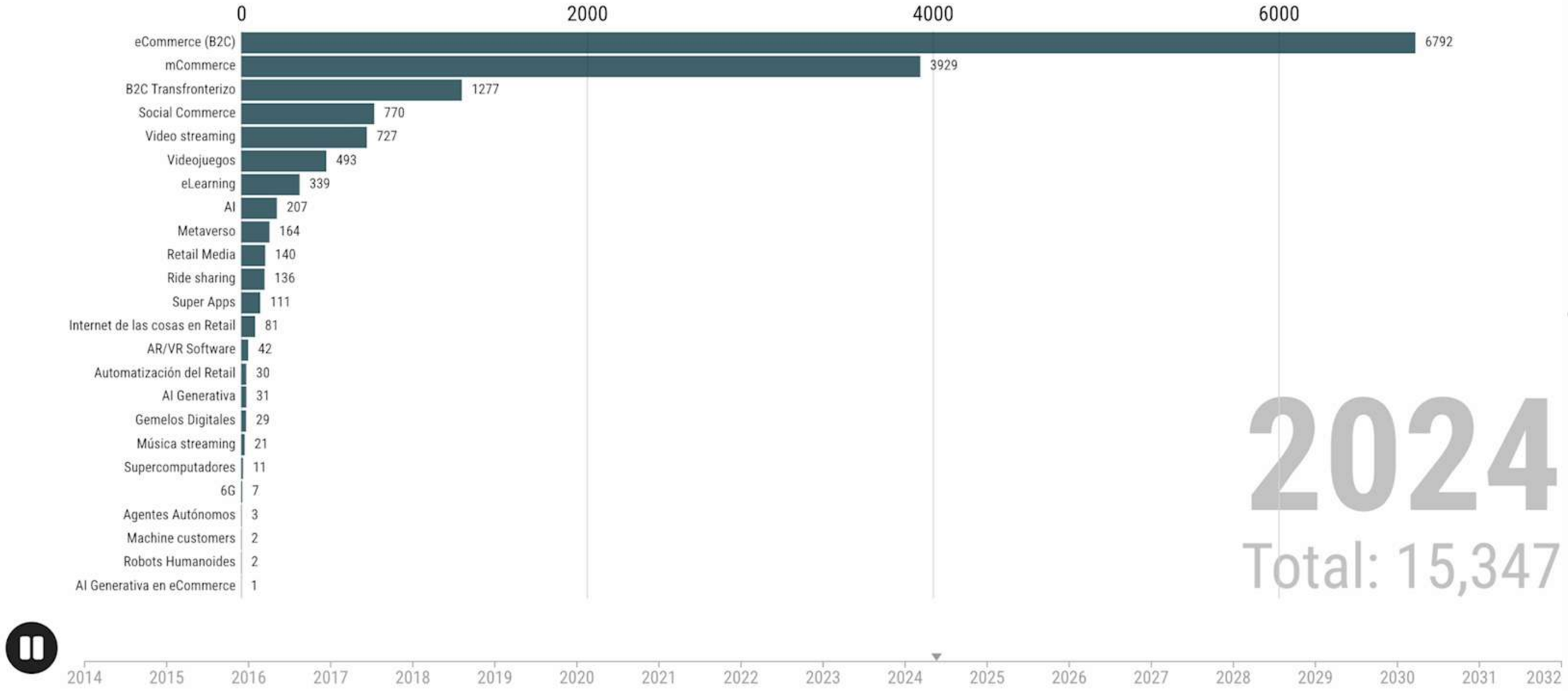
01

TENDENCIAS GLOBALES

Nuevos modelos tecnológicos generan nuevas industrias. El factor transversal es la IA.

Tamaño global de cada segmento

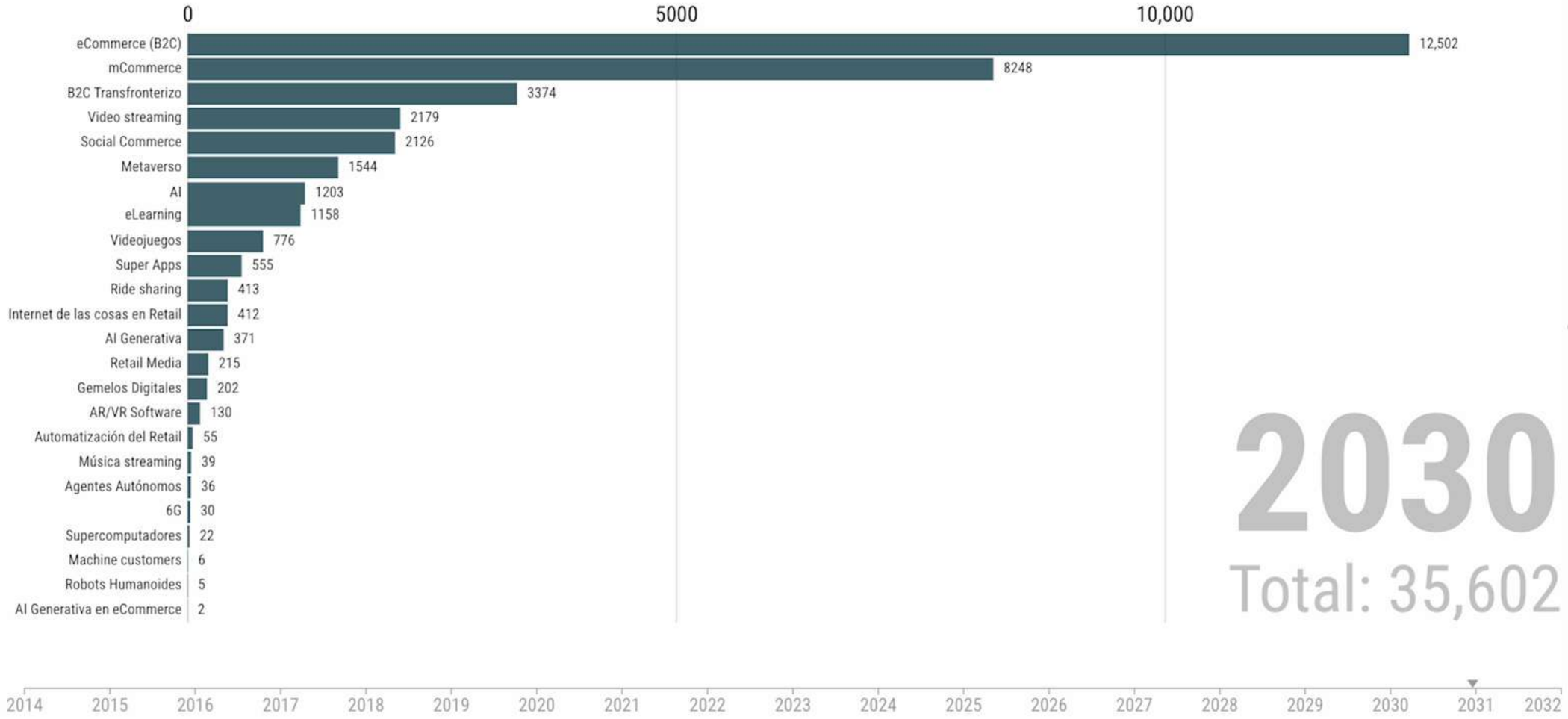
Ventas anuales en miles de millones de US$



Source: Recopilación y estimaciones CCS

Tamaño global de cada segmento

Ventas anuales en miles de millones de US$



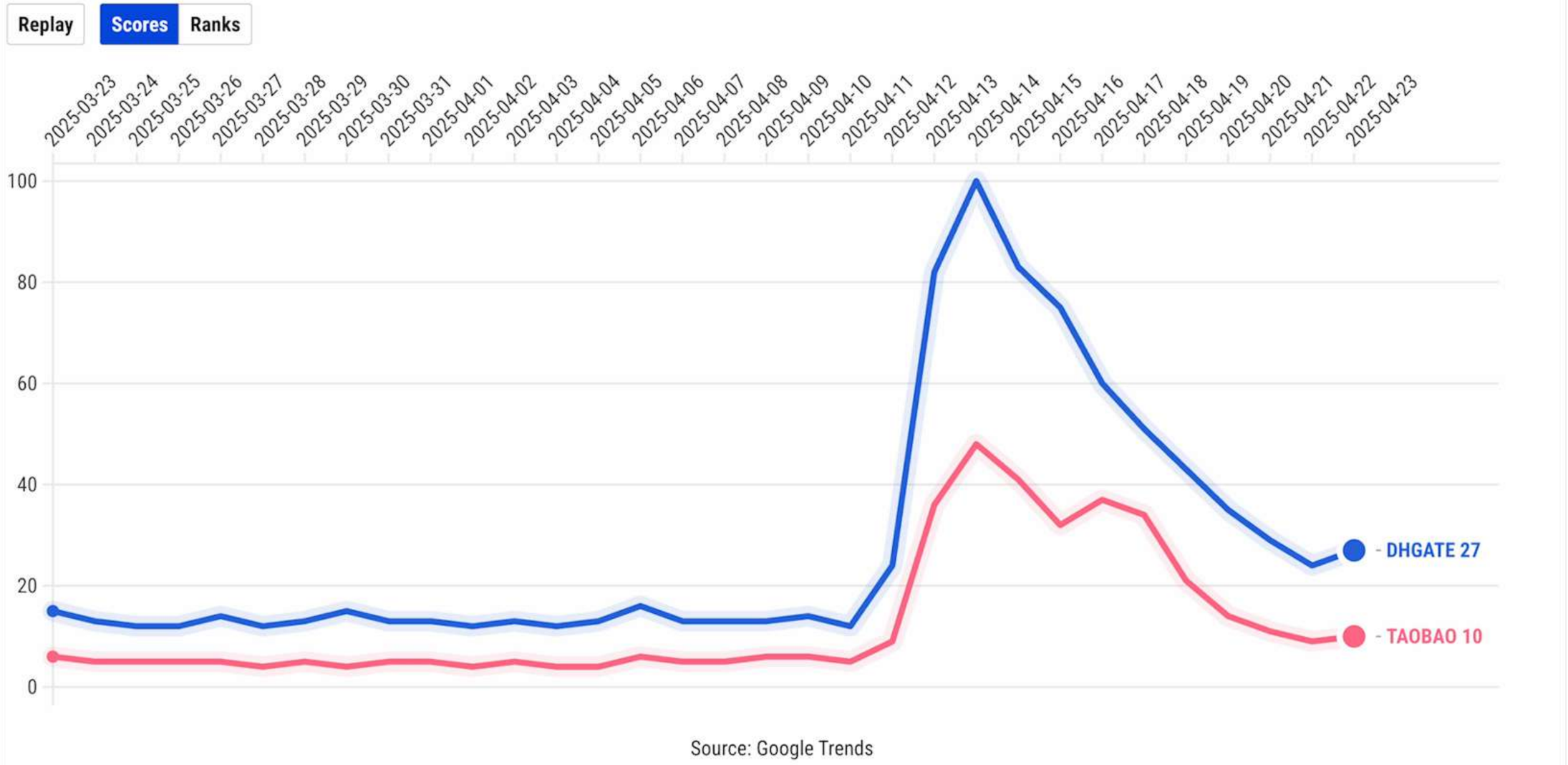
Source: Recopilación y estimaciones CCS

C-SPAN
TikTok
@ cspanofficial

yahoo/finance
HOW DID TRUMP'S CHINA TARIFFS REACH 145%?
a whopping 145%?

38,000 USD
will cost you

Volumen de búsqueda de DHGATE y TAOBAO en EEUU



Source: Google Trends

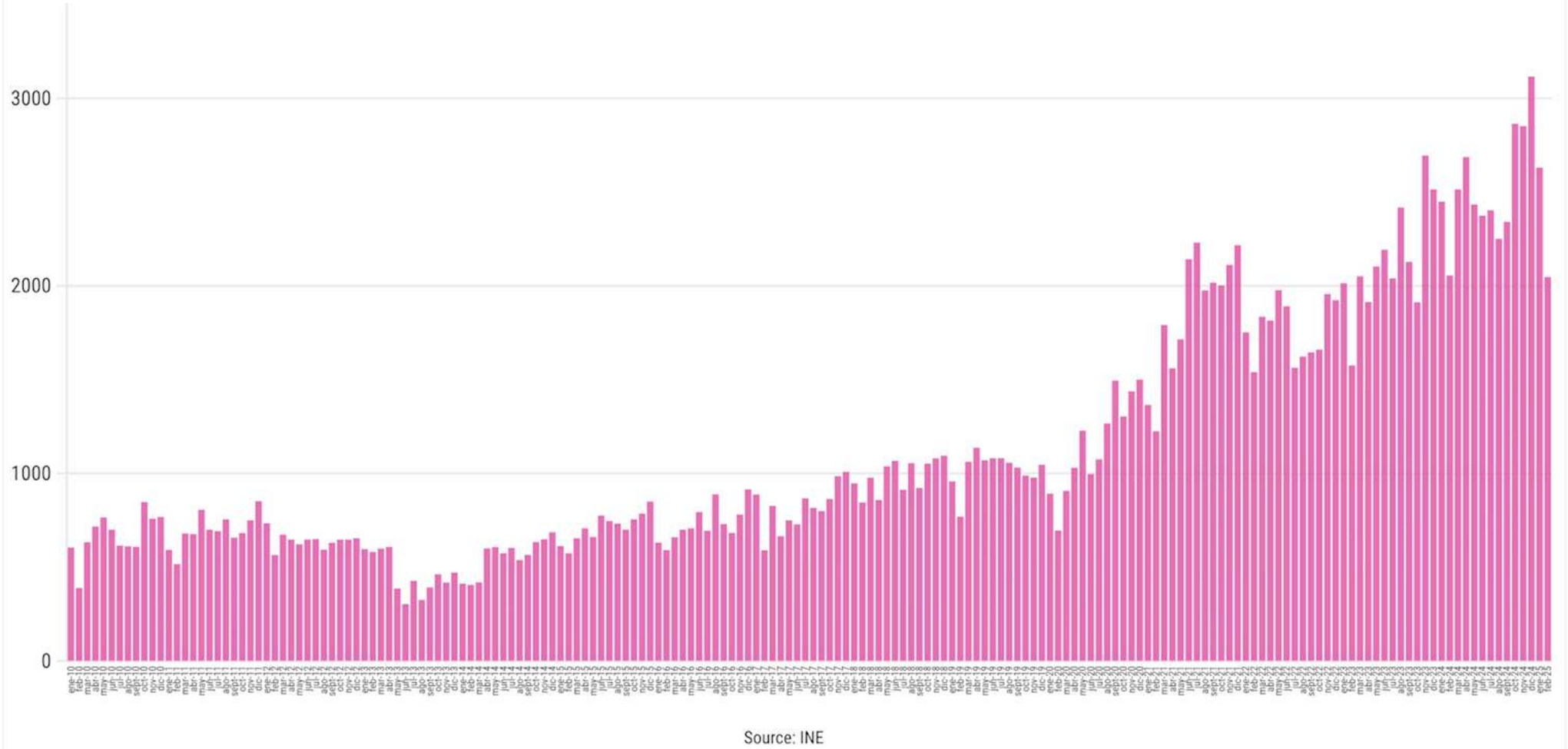
02

CROSS BORDER

El contexto externo es propicio para un avance de eCommerce cross border desde China al resto del mundo... incluido Chile

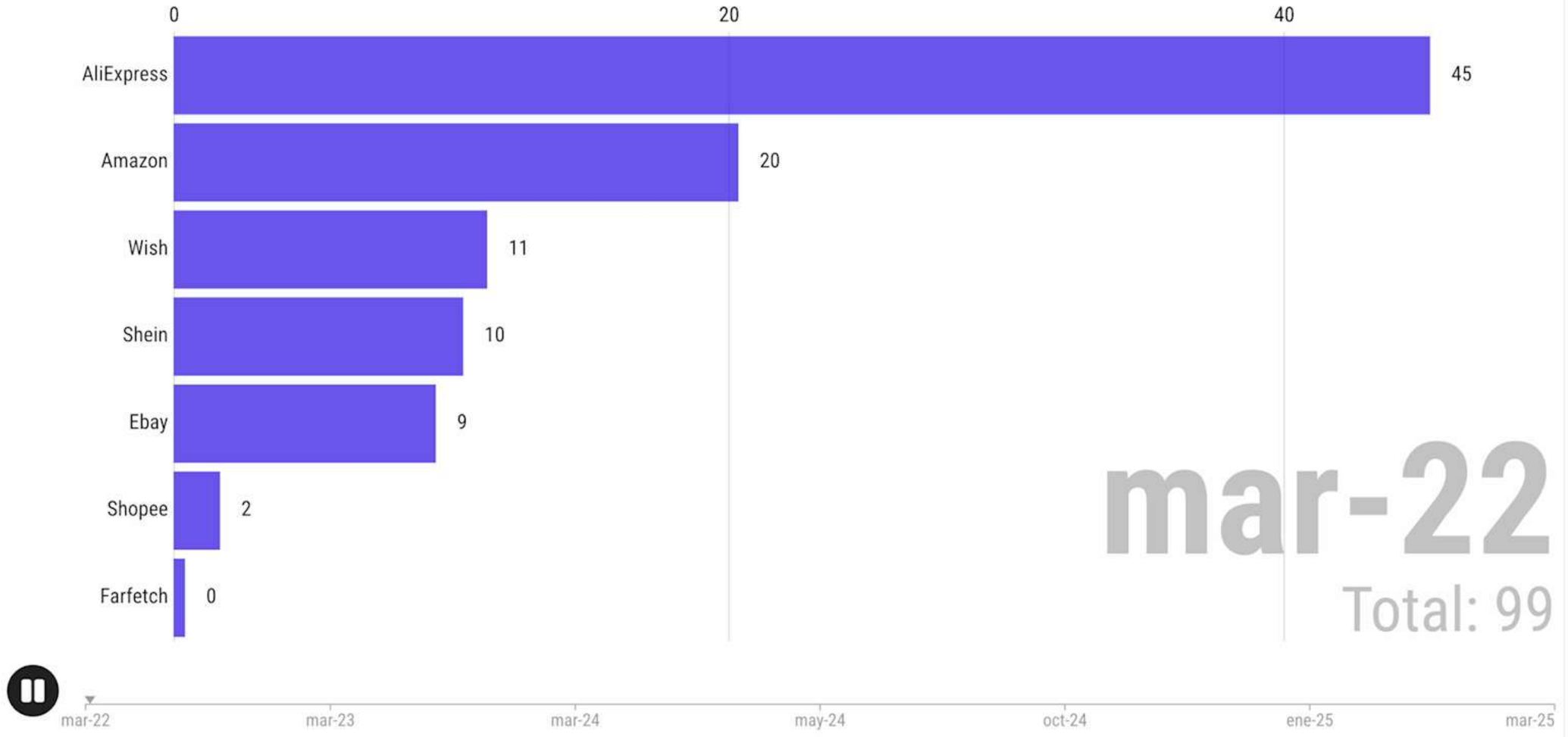
CCS

Paquetería internacional (Toneladas recibidas)



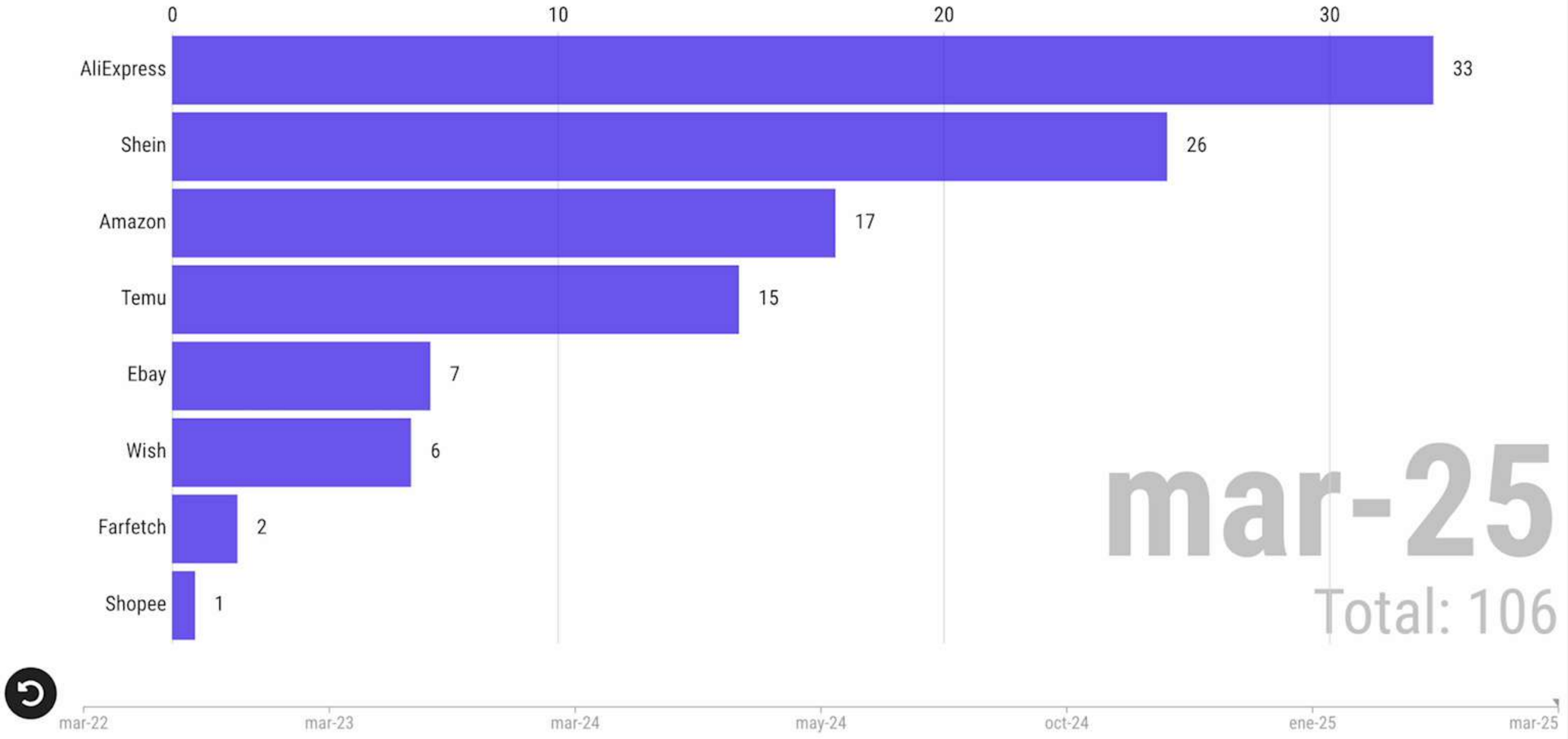
Source: INE

Porcentaje de consumidores chilenos que utiliza cada tienda extranjera



Source: Omnichannel Index

Porcentaje de consumidores chilenos que utiliza cada tienda extranjera



Source: Omnichannel Index

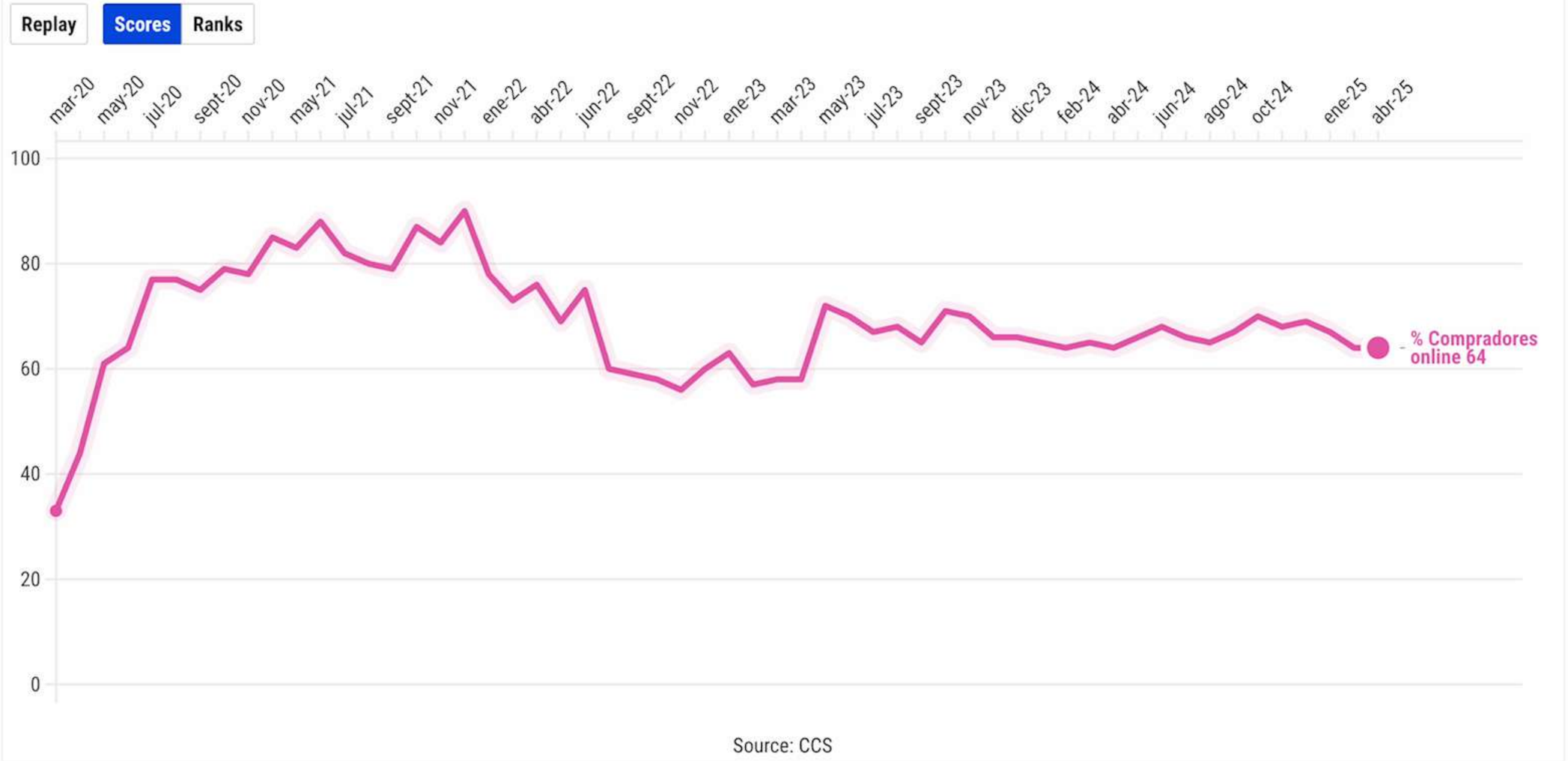
EL CONSUMIDOR ONLINE

03

Consolidación de hábitos, madurez online, nuevos formatos y categorías.

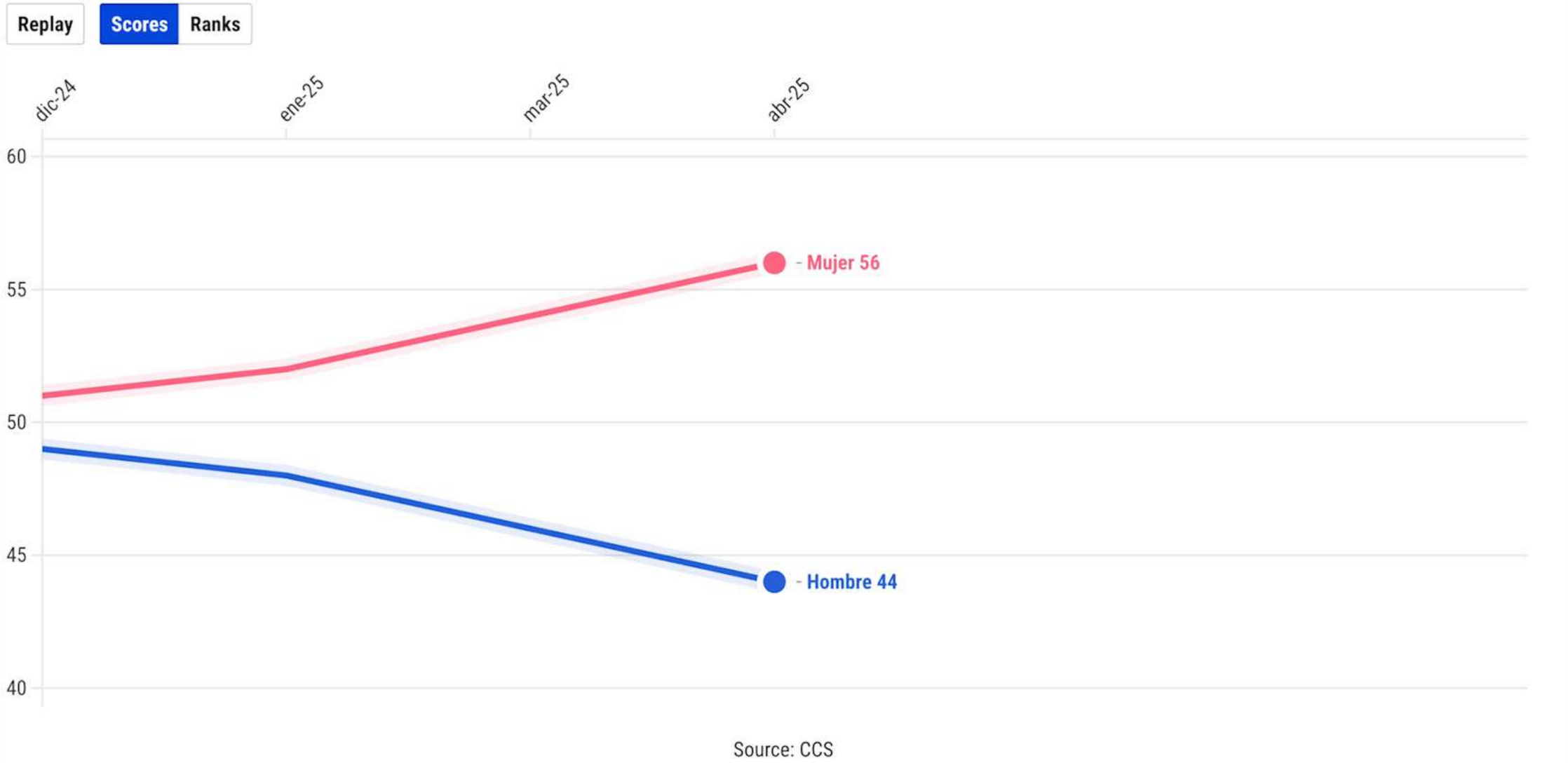
CCS

Porcentaje que compró online en el último mes

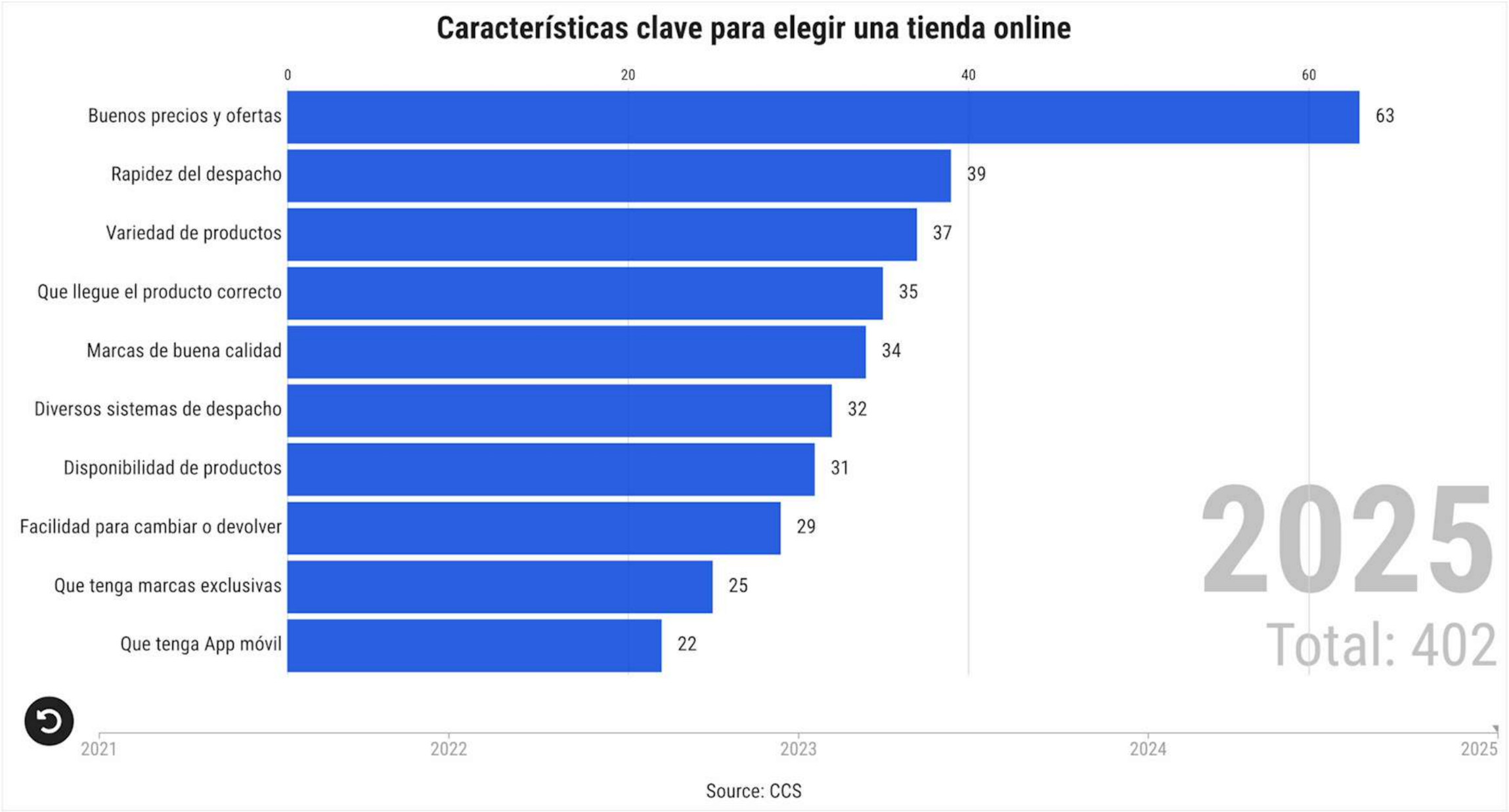


Source: CCS

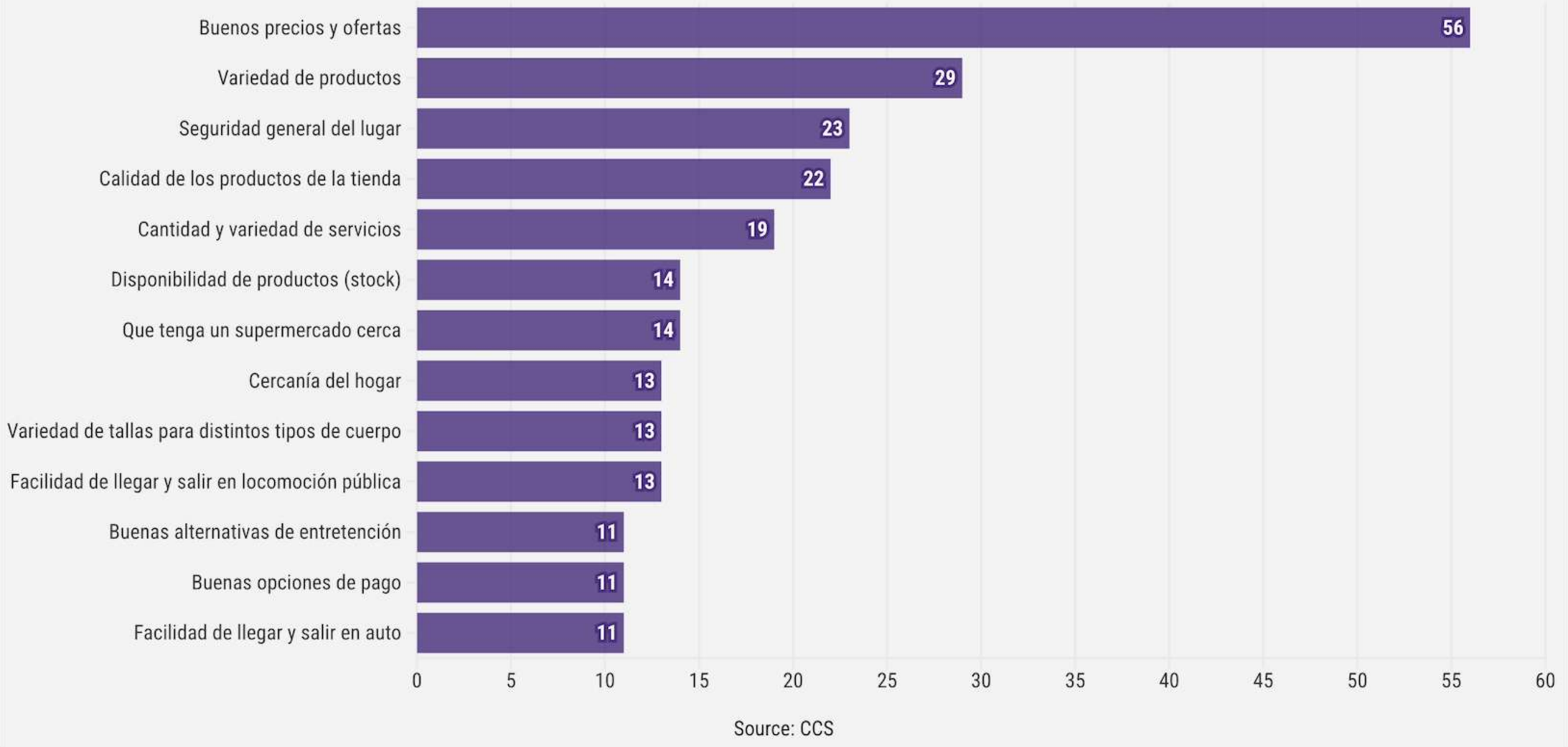
Porcentaje que compró online en el último mes



Source: CCS

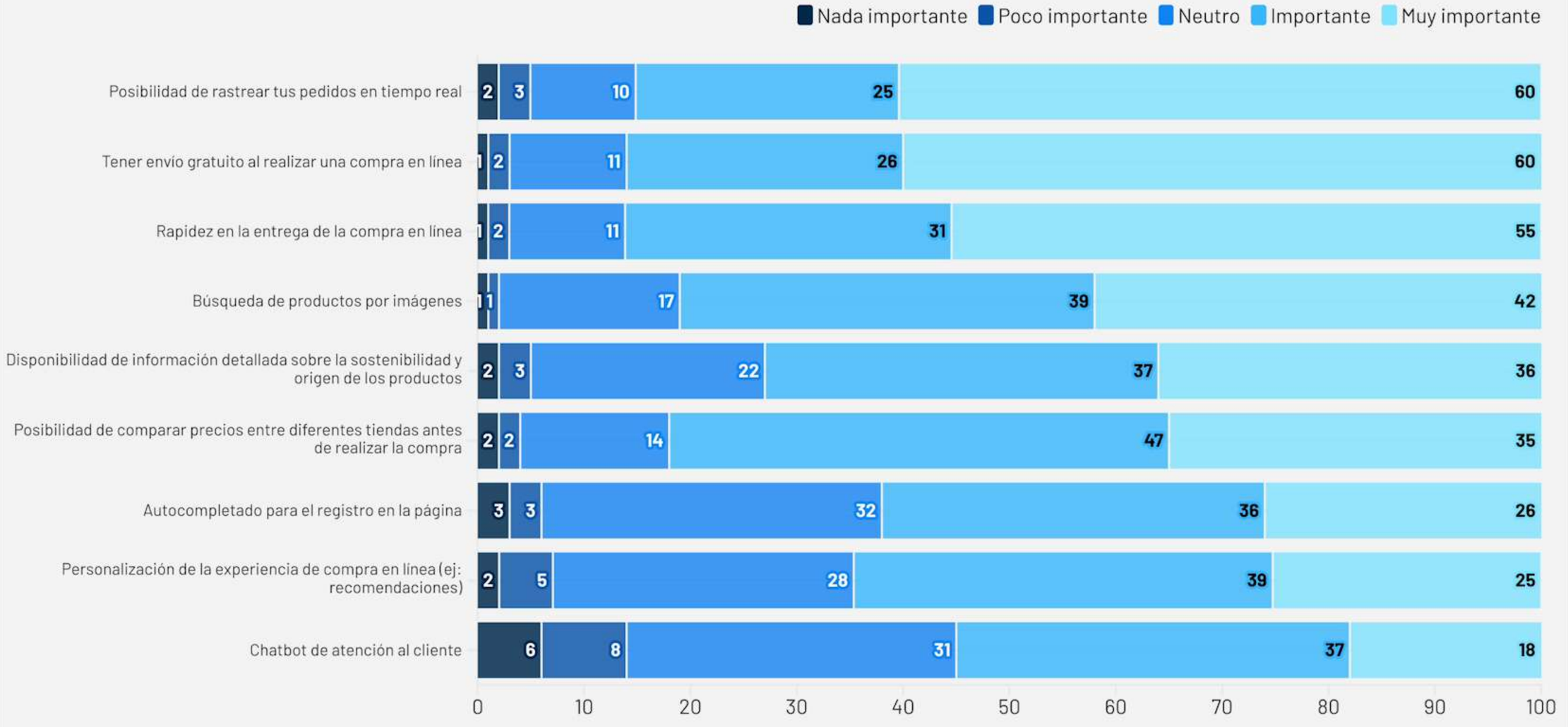

Características clave para elegir una tienda online
0
20
40
60
Buenos precios y ofertas
63
Rapidez del despacho
39
Variedad de productos
37
Que llegue el producto correcto
35
Marcas de buena calidad
34
Diversos sistemas de despacho
32
Disponibilidad de productos
31
Facilidad para cambiar o devolver
29
Que tenga marcas exclusivas
25
Que tenga App móvil
22
2025
Total: 402
2021
2022
2023
2024
2025
Source: CCS

Características clave para elegir una tienda física



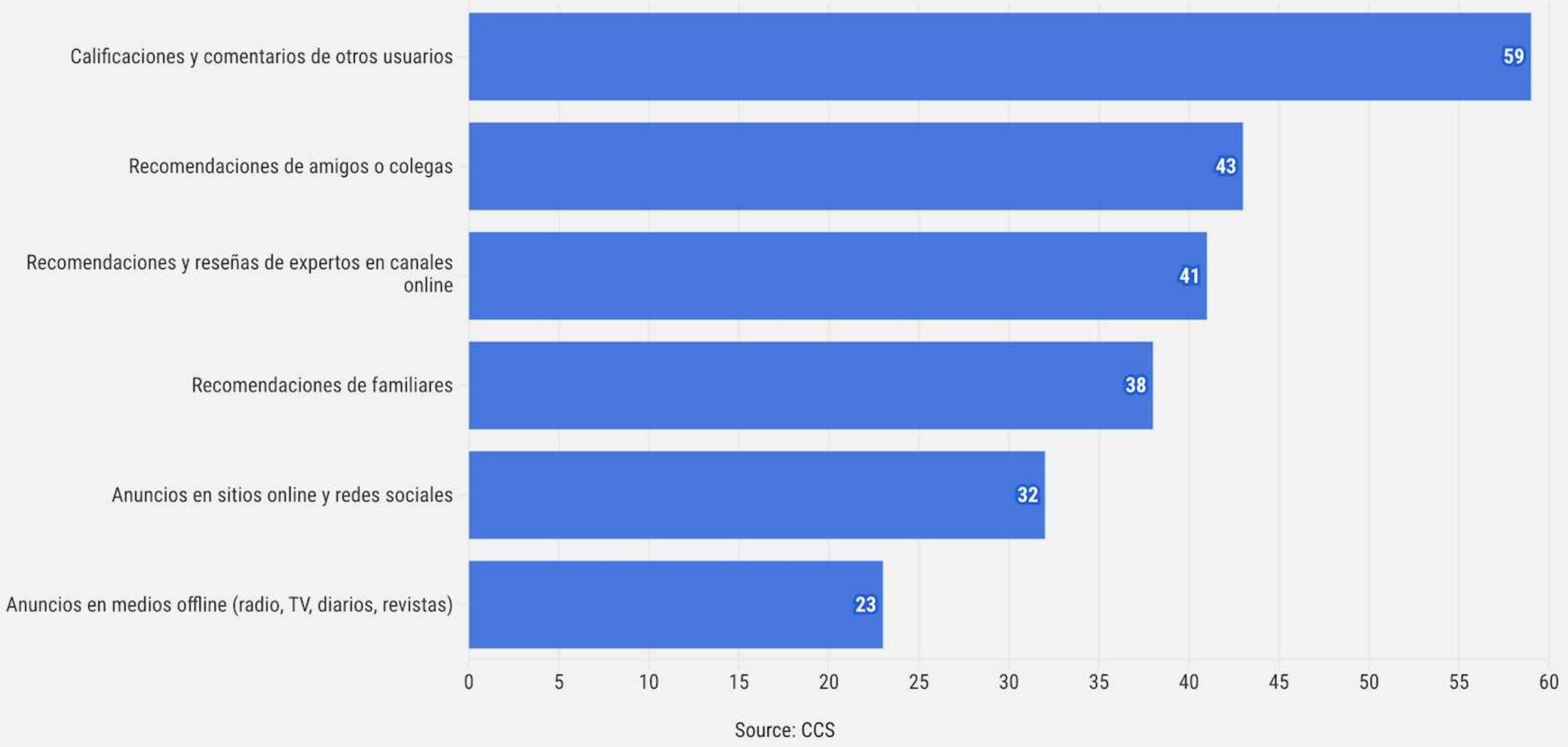
Source: CCS

Qué tan importante es cada una de estas características en la compra online:



Source: Estudio E trends - InSitu

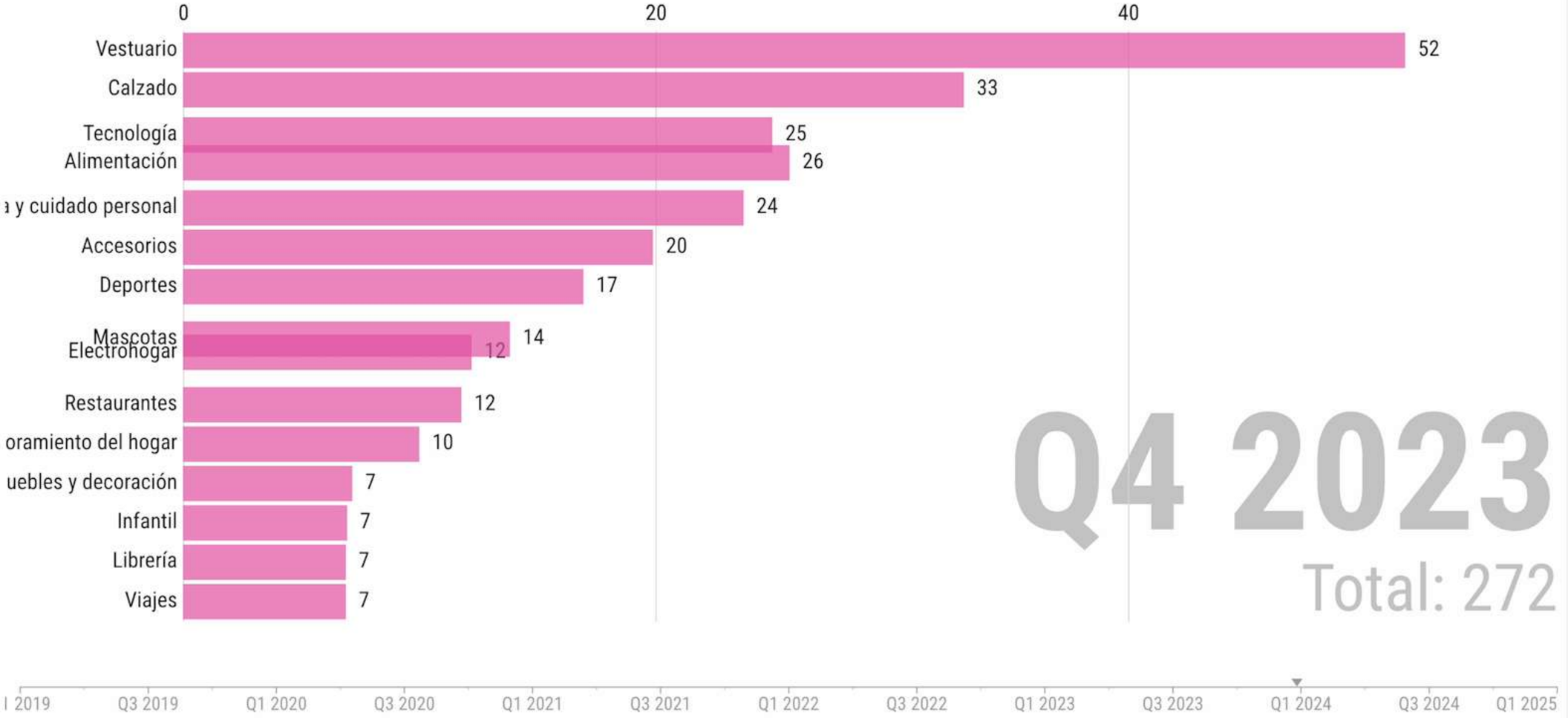
Factores que más influyen al tomar una decisión de compra online



Source: CCS

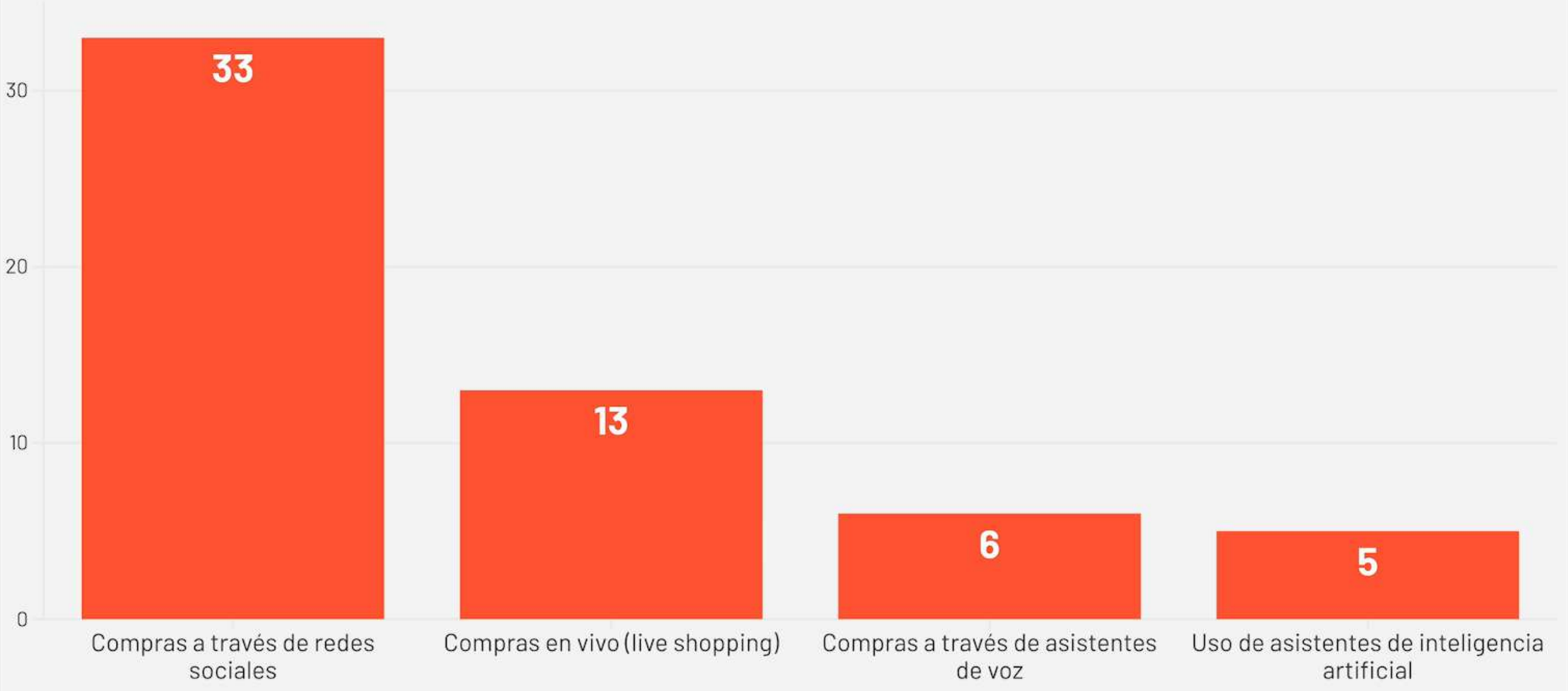
Porcentaje que hace compras en cada categoría

Porcentaje de usuarios que hace compras online



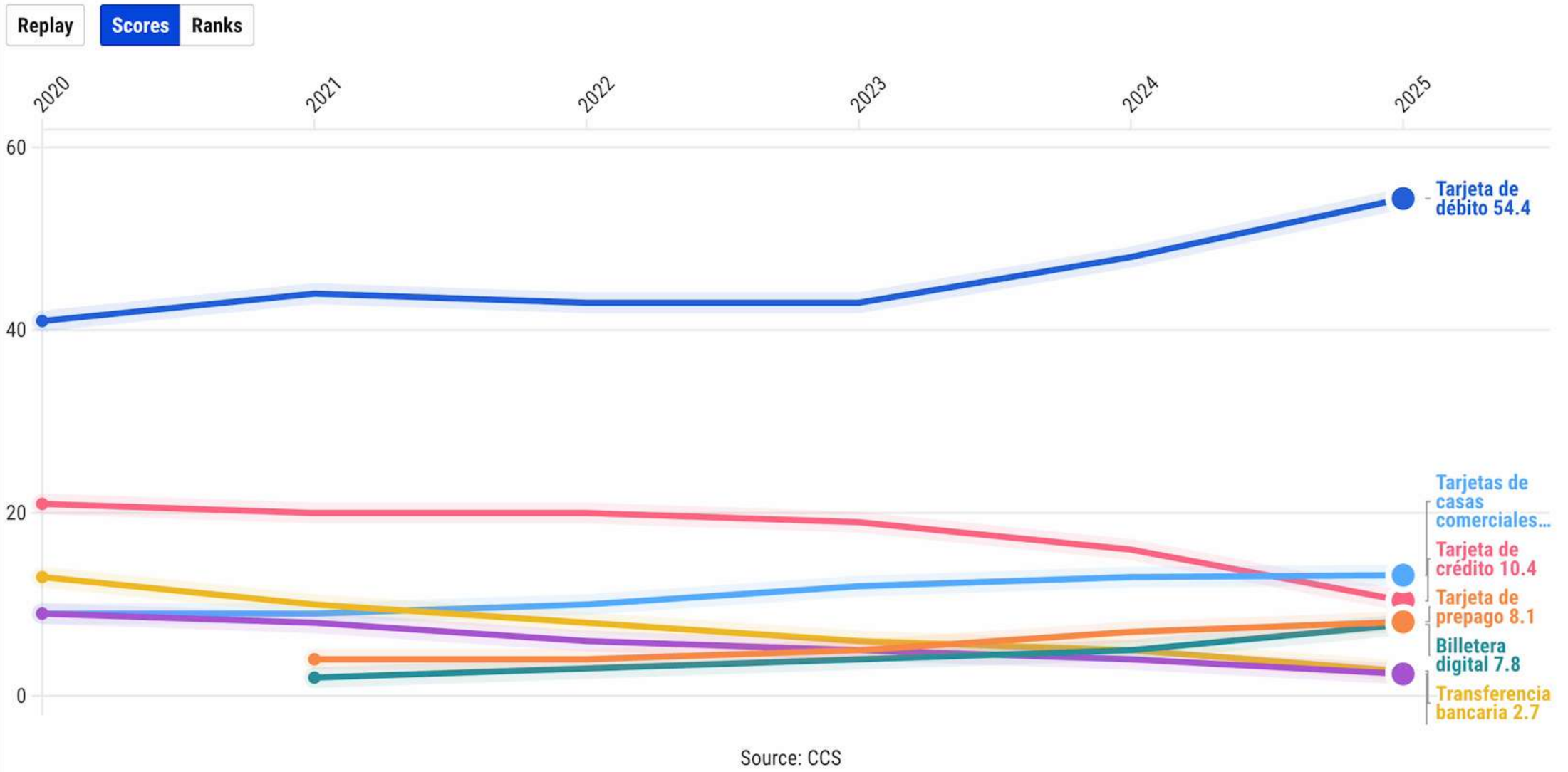
ecopilación y estimaciones CCS

¿Has utilizado alguno de estos métodos para realizar compras online?



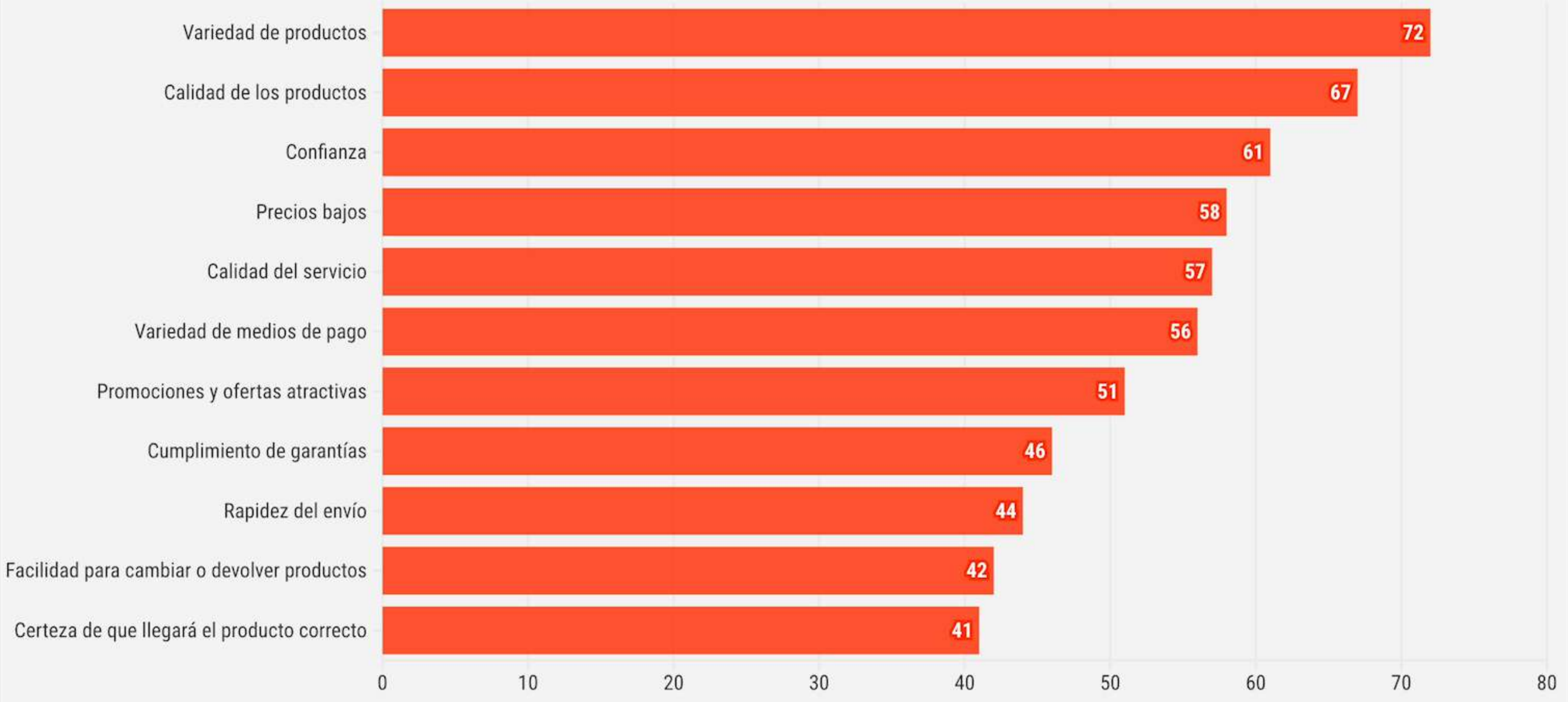
Source: Estudio E trends - InSitu

Medios de pago utilizados en compras online



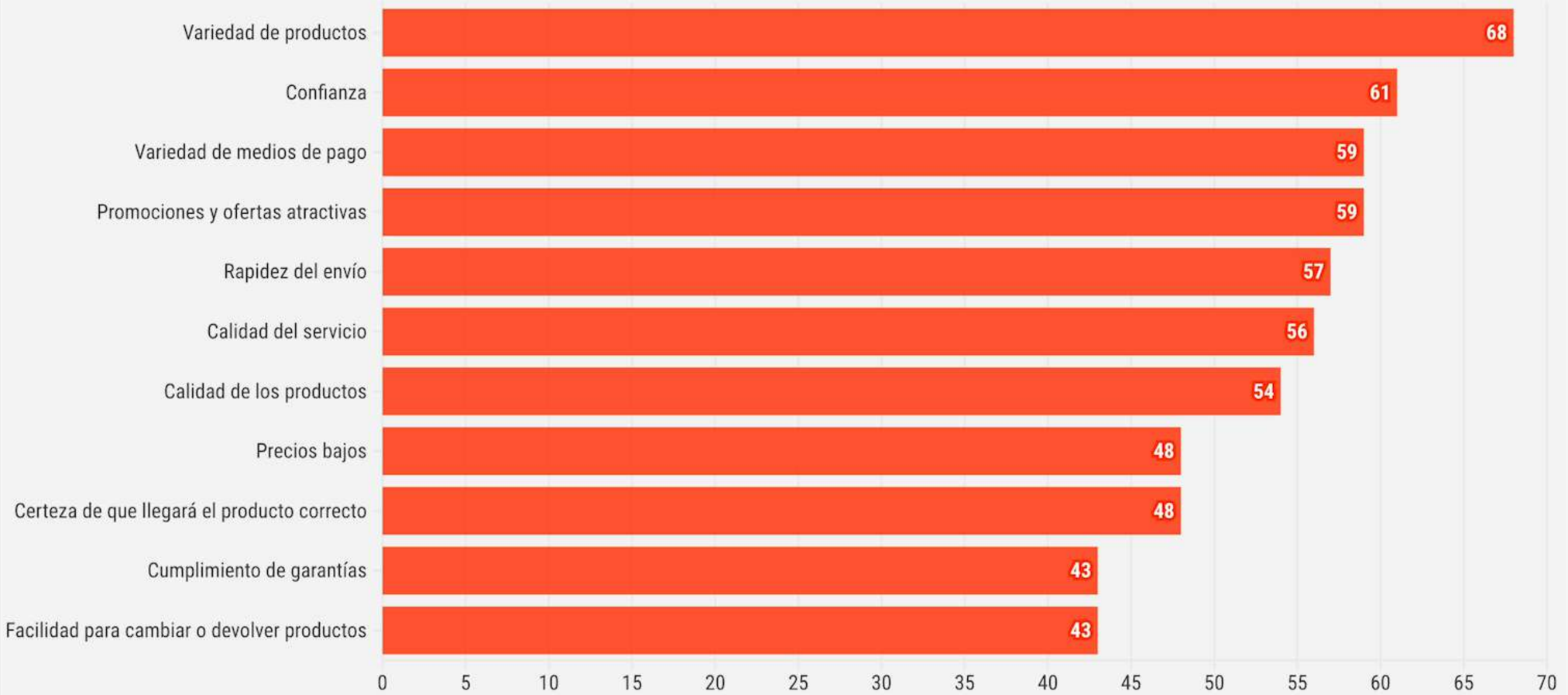
Source: CCS

Porcentaje de consumidores que identifica al comercio online con cada característica



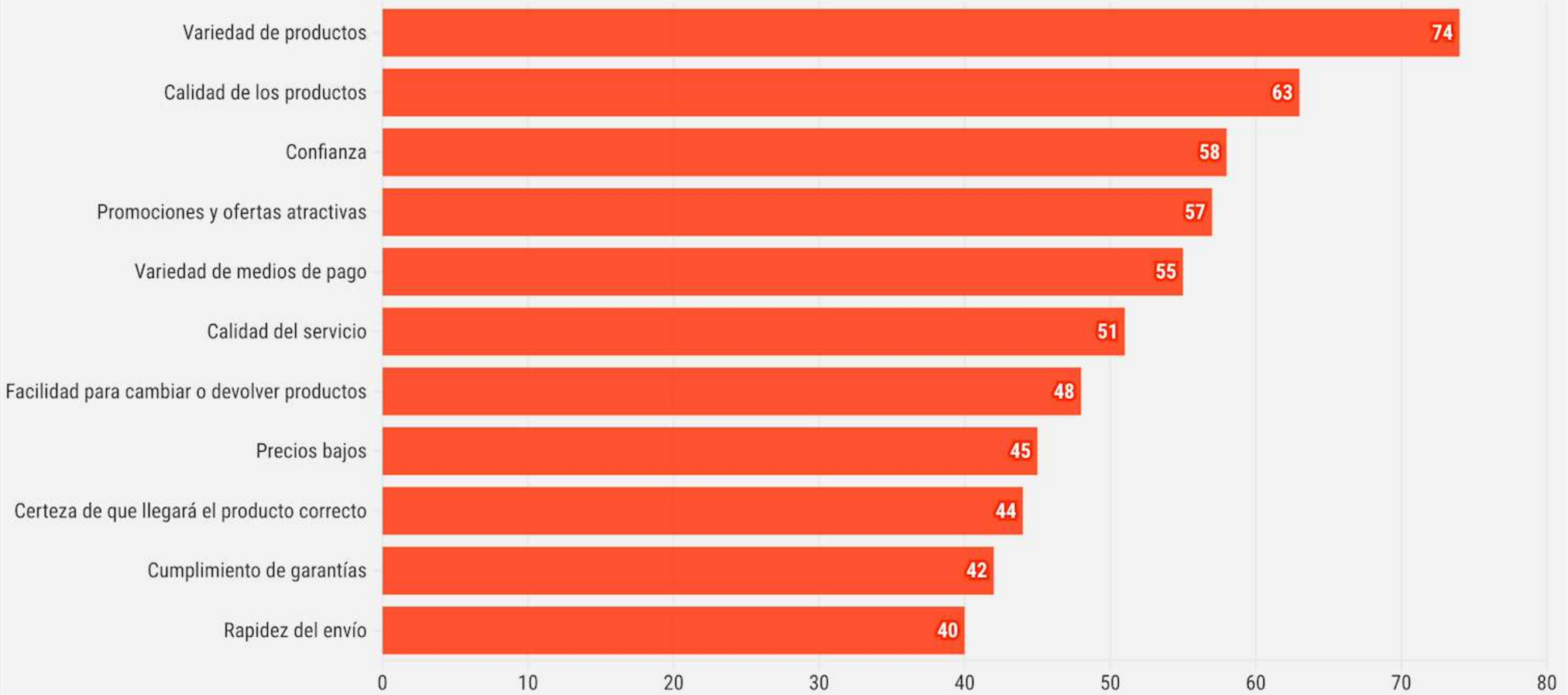
Source: CCS

Porcentaje de consumidores que identifica a los marketplace con cada característica



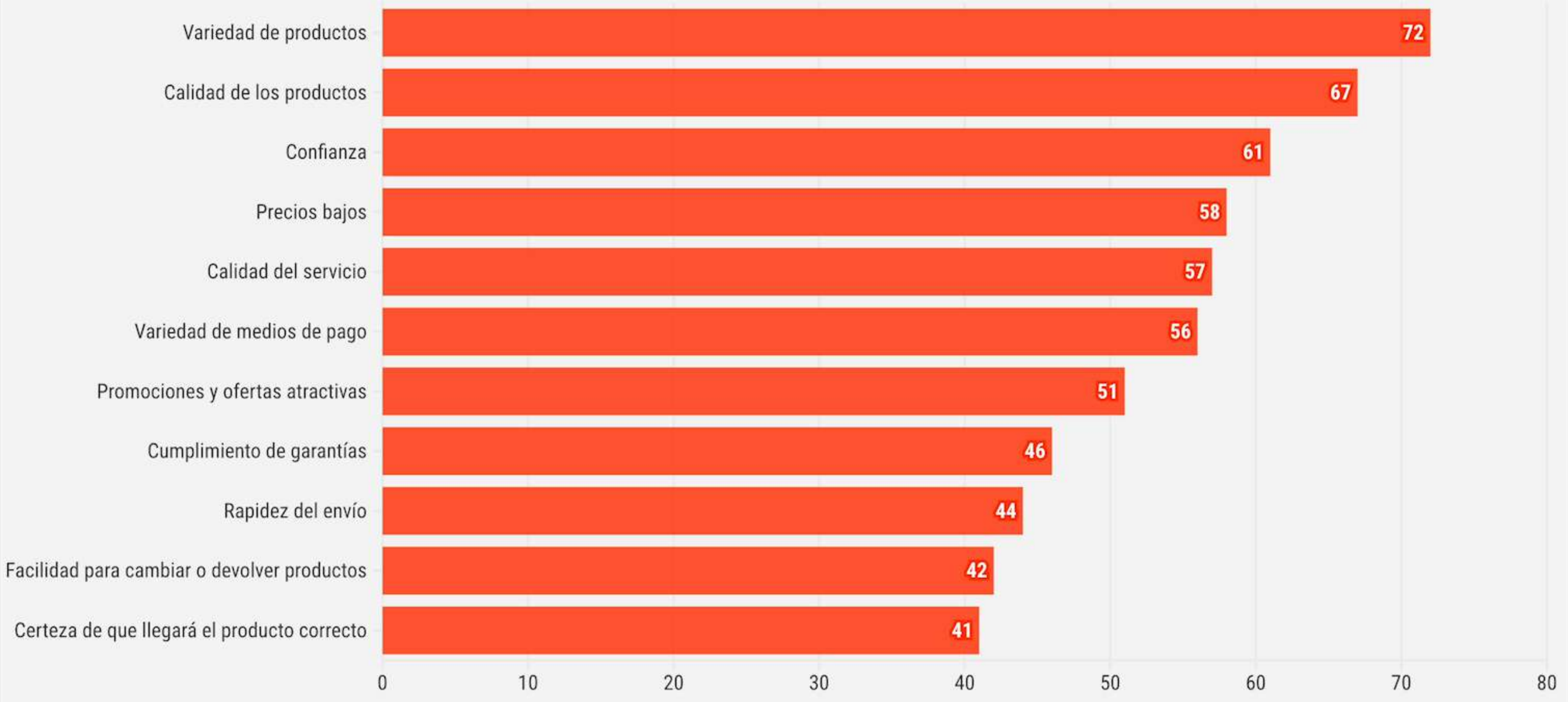
Source: CCS

Porcentaje de consumidores que identifica a las multitiendas con cada característica



Source: CCS

Porcentaje de consumidores que identifica a los supermercados con cada característica



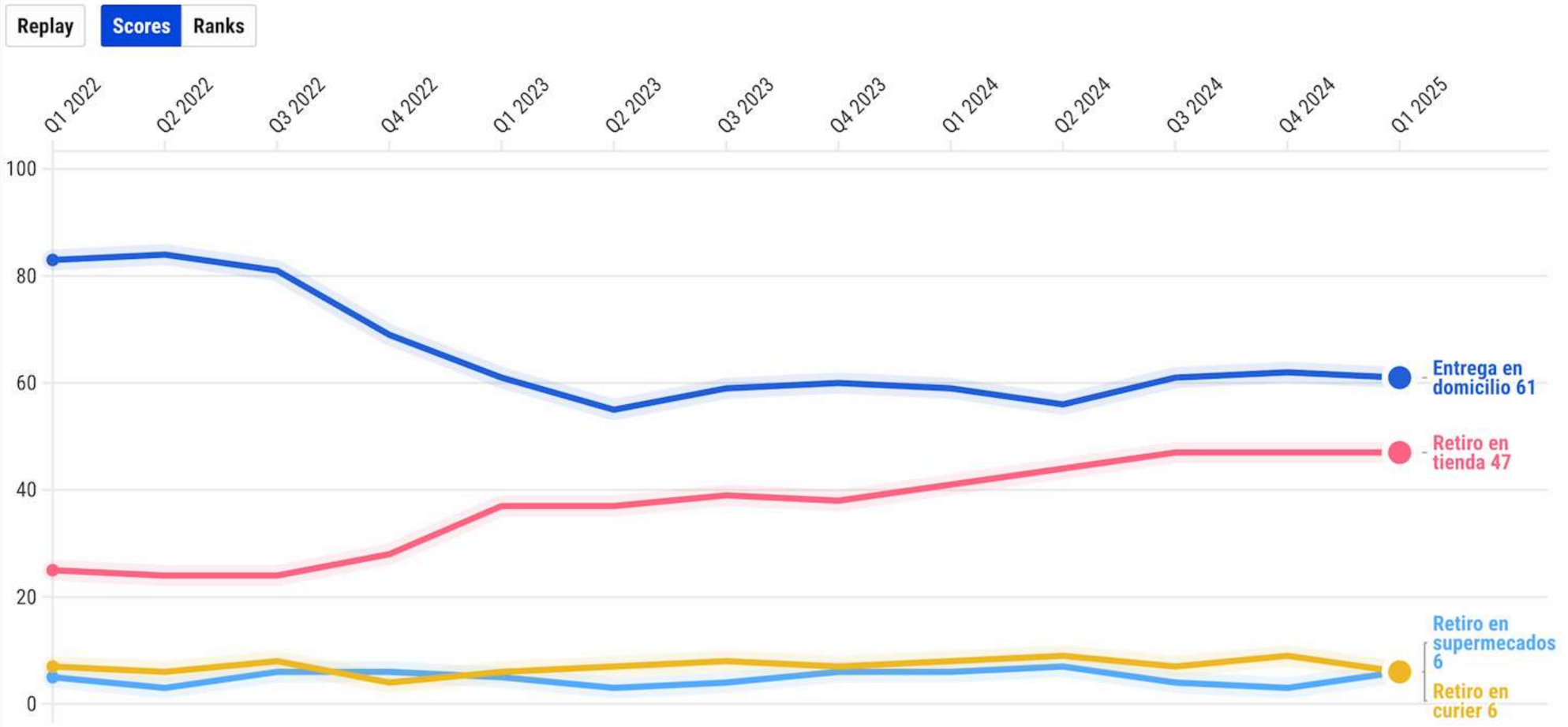
Source: CCS

CCS

04

LOGÍSTICA

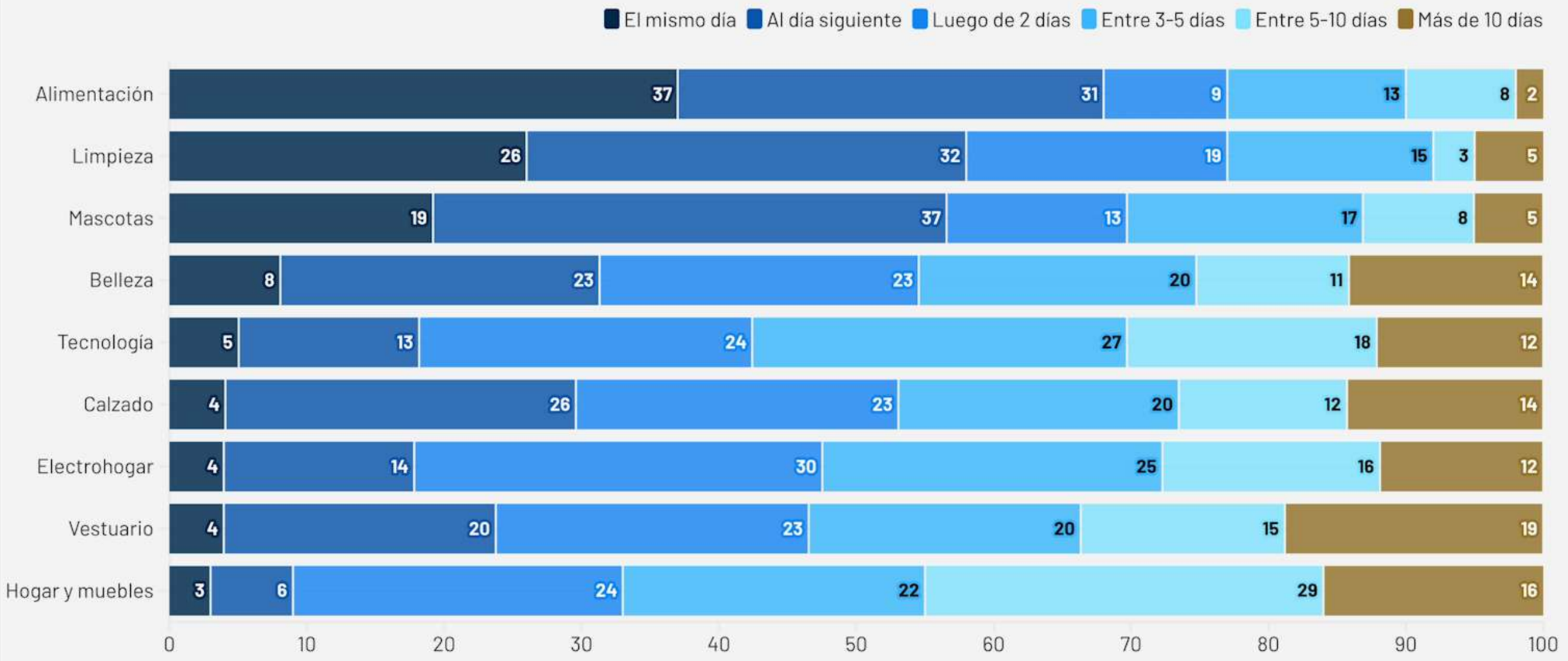
Cómo recibió sus compras



Source: CCS

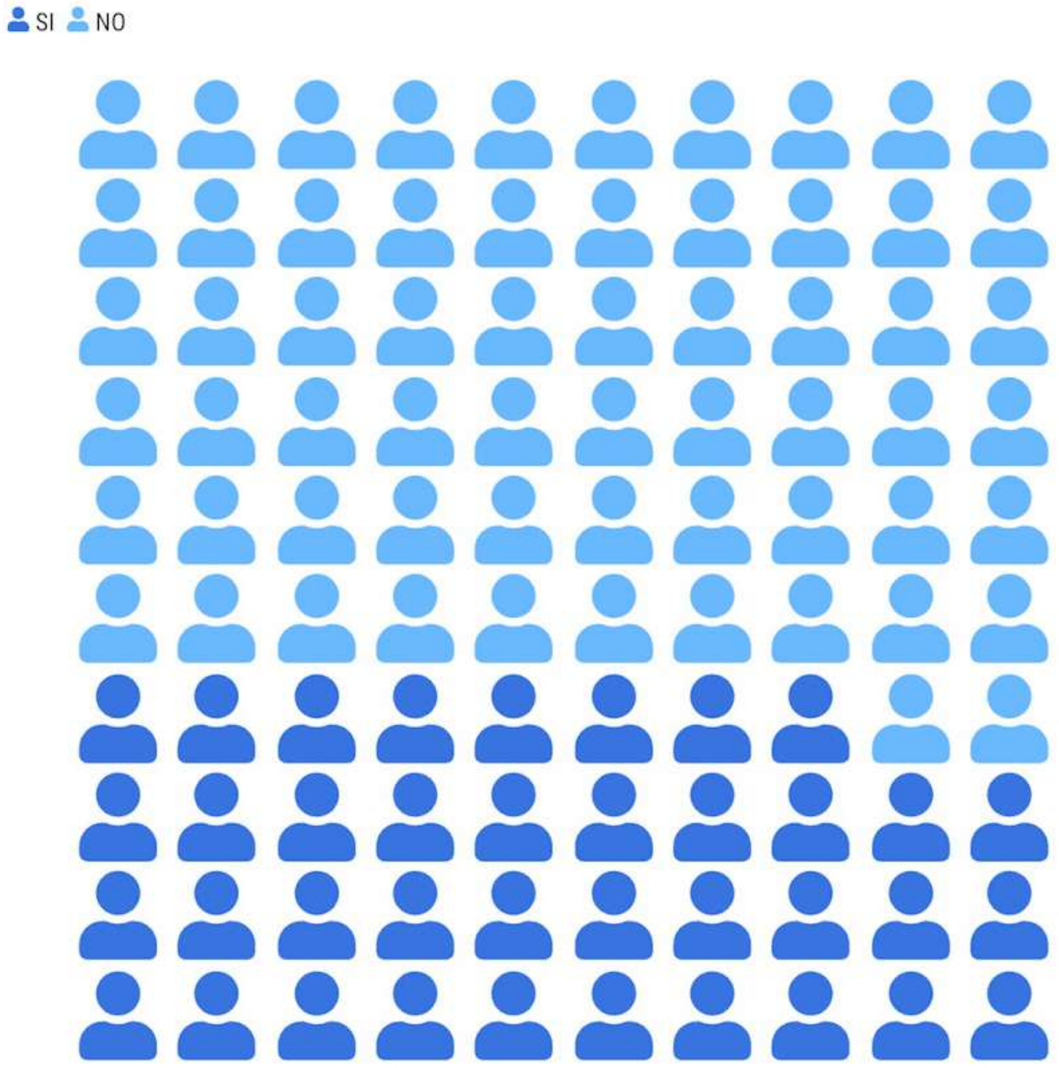
Tiempo de despacho según categoría

Percepción del consumidor



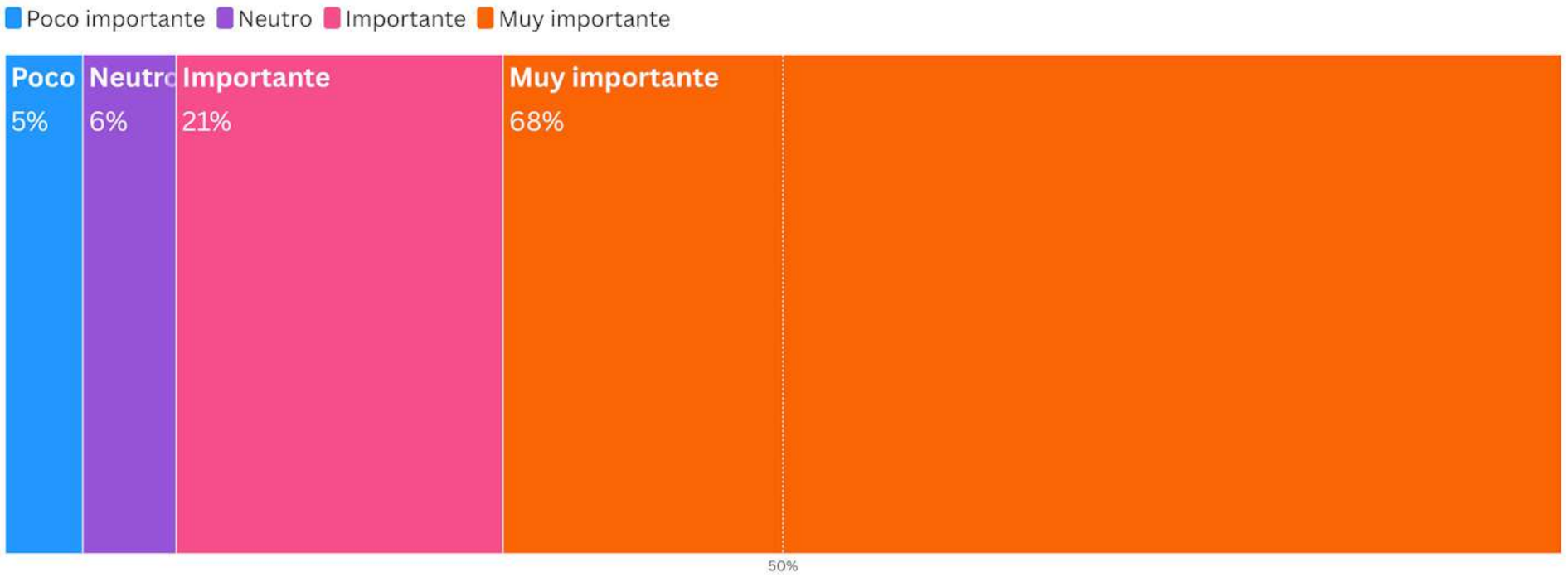
Source: Estudio E trends - InSitu

38% ha realizado una devolución de una compra online



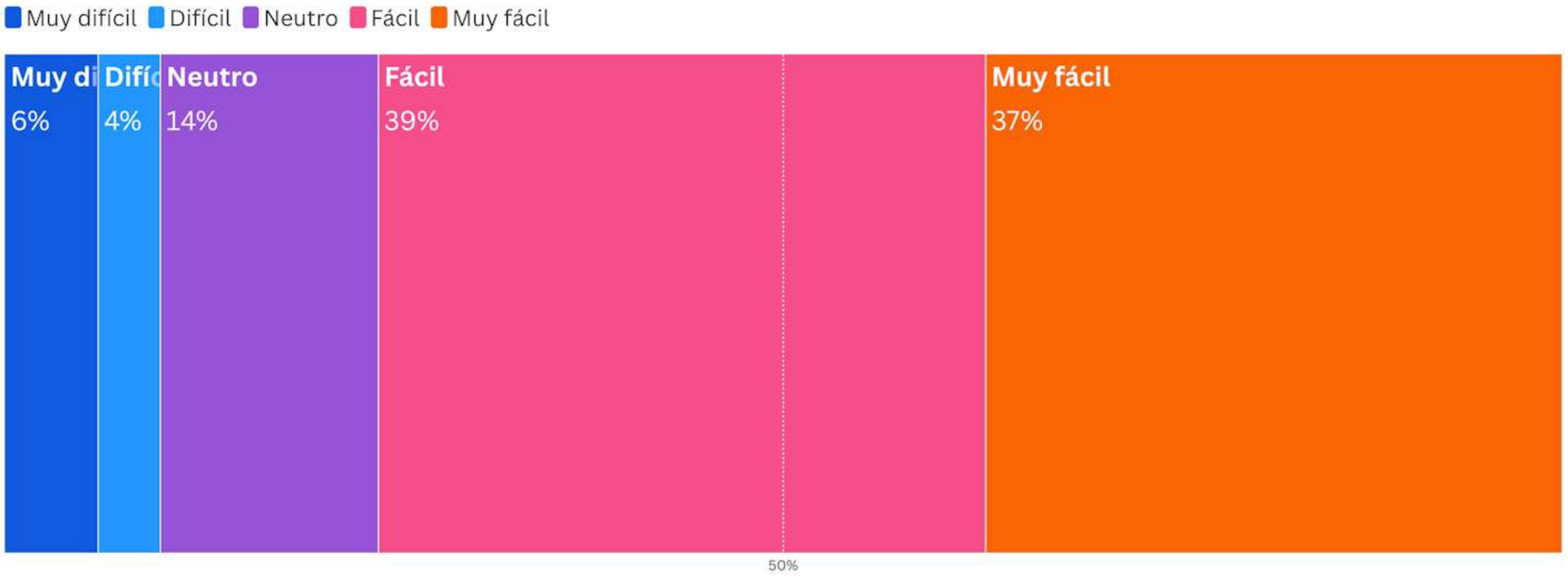
Source: Estudio E trends - InSitu

La facilidad en el proceso de devolución es:

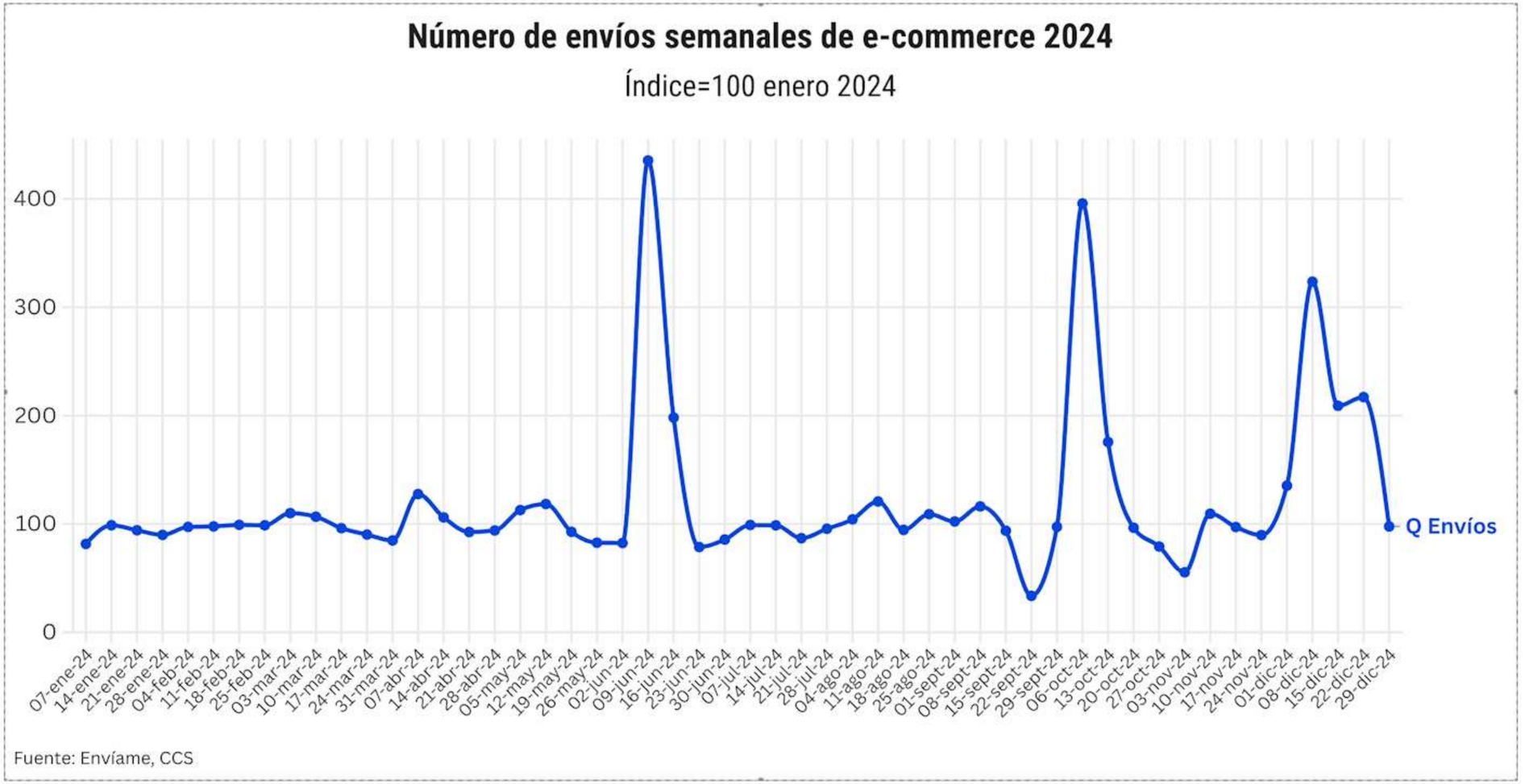


Source: Estudio E trends - InSitu

El proceso de devolución de una compra online es:

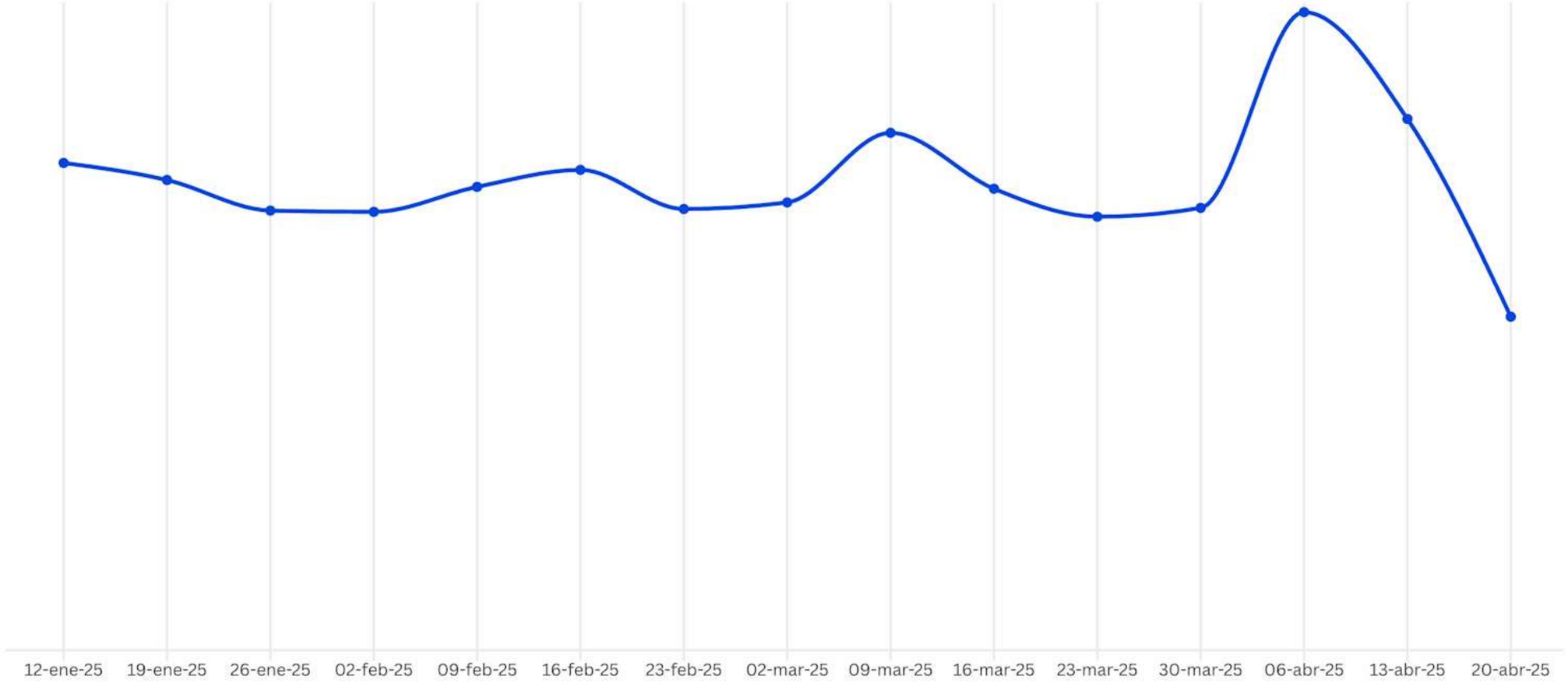


Source: Estudio E trends - InSitu

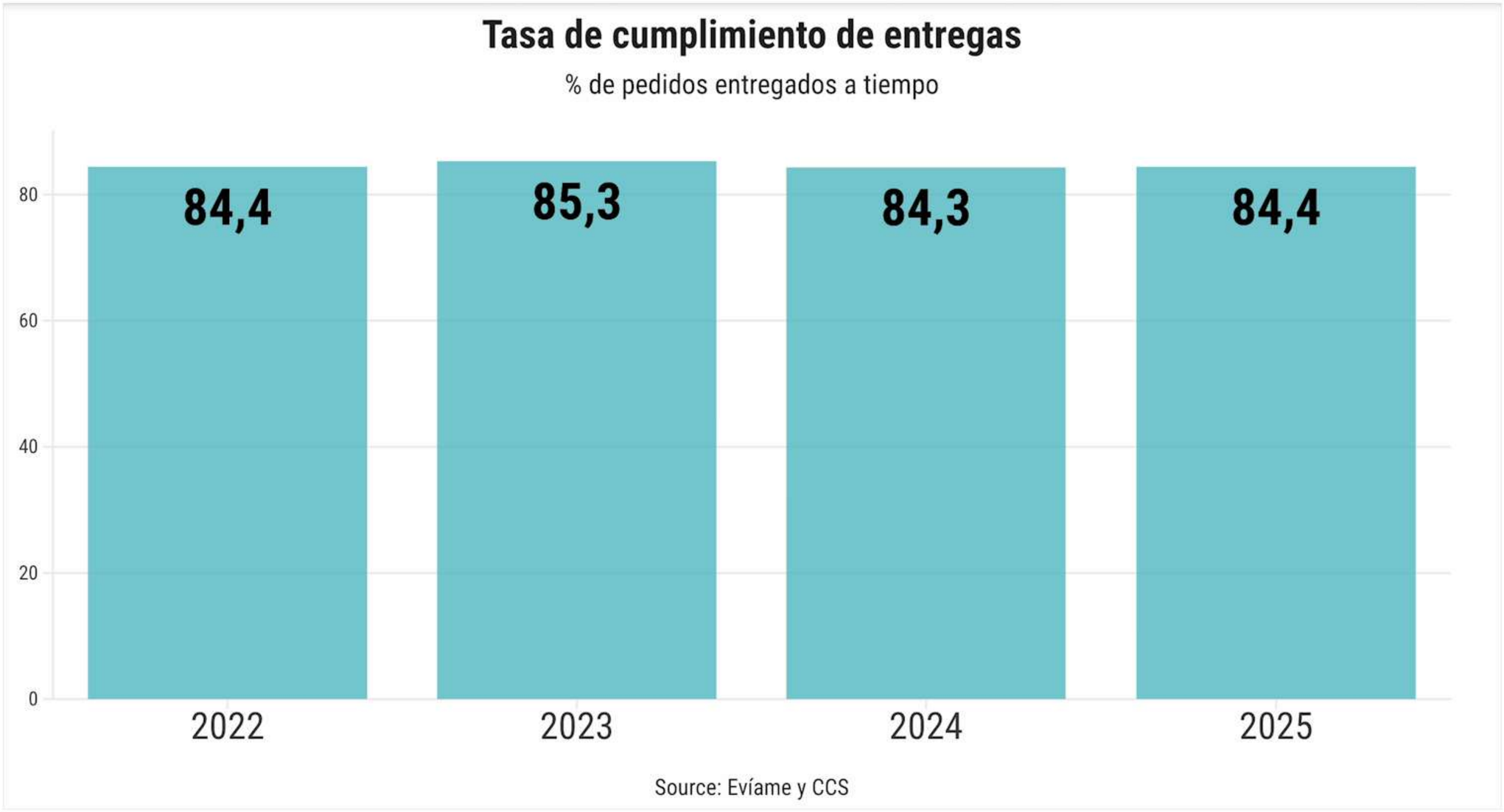

Número de envíos semanales de e-commerce 2024
Índice=100 enero 2024
400
300
200
100
0
07-ene-24
14-ene-24
21-ene-24
28-ene-24
04-feb-24
11-feb-24
18-feb-24
25-feb-24
03-mar-24
10-mar-24
17-mar-24
24-mar-24
31-mar-24
07-abr-24
14-abr-24
21-abr-24
28-abr-24
05-may-24
12-may-24
19-may-24
26-may-24
02-jun-24
09-jun-24
16-jun-24
23-jun-24
30-jun-24
07-jul-24
14-jul-24
21-jul-24
28-jul-24
04-ago-24
11-ago-24
18-ago-24
25-ago-24
01-sept-24
08-sept-24
15-sept-24
22-sept-24
29-sept-24
06-oct-24
13-oct-24
20-oct-24
27-oct-24
03-nov-24
10-nov-24
17-nov-24
24-nov-24
01-dic-24
08-dic-24
15-dic-24
22-dic-24
29-dic-24
Q Envíos
Fuente: Envíame, CCS

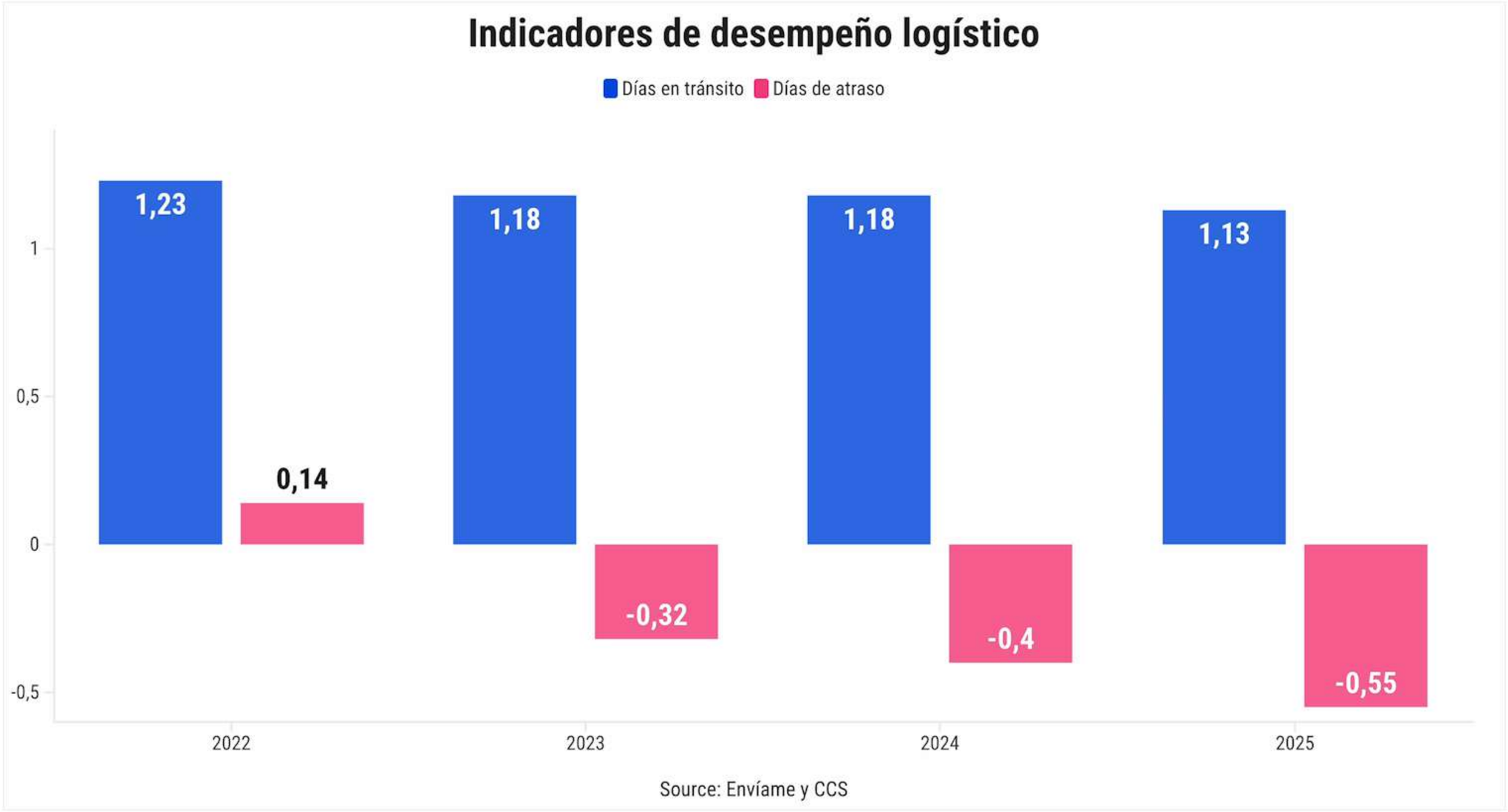
Número de envíos semanales de e-commerce 2025

Índice=100 enero 2024



Fuente: Envíame, CCS


Tasa de cumplimiento de entregas
% de pedidos entregados a tiempo
84,4
85,3
84,3
84,4
80
60
40
20
0
2022
2023
2024
2025
Source: Evíame y CCS


Indicadores de desempeño logístico
Días en tránsito
Días de atraso
1,23
0,14
1,18
-0,32
1,18
-0,4
1,13
-0,55
1
0,5
0
-0,5
2022
2023
2024
2025
Source: Envíame y CCS

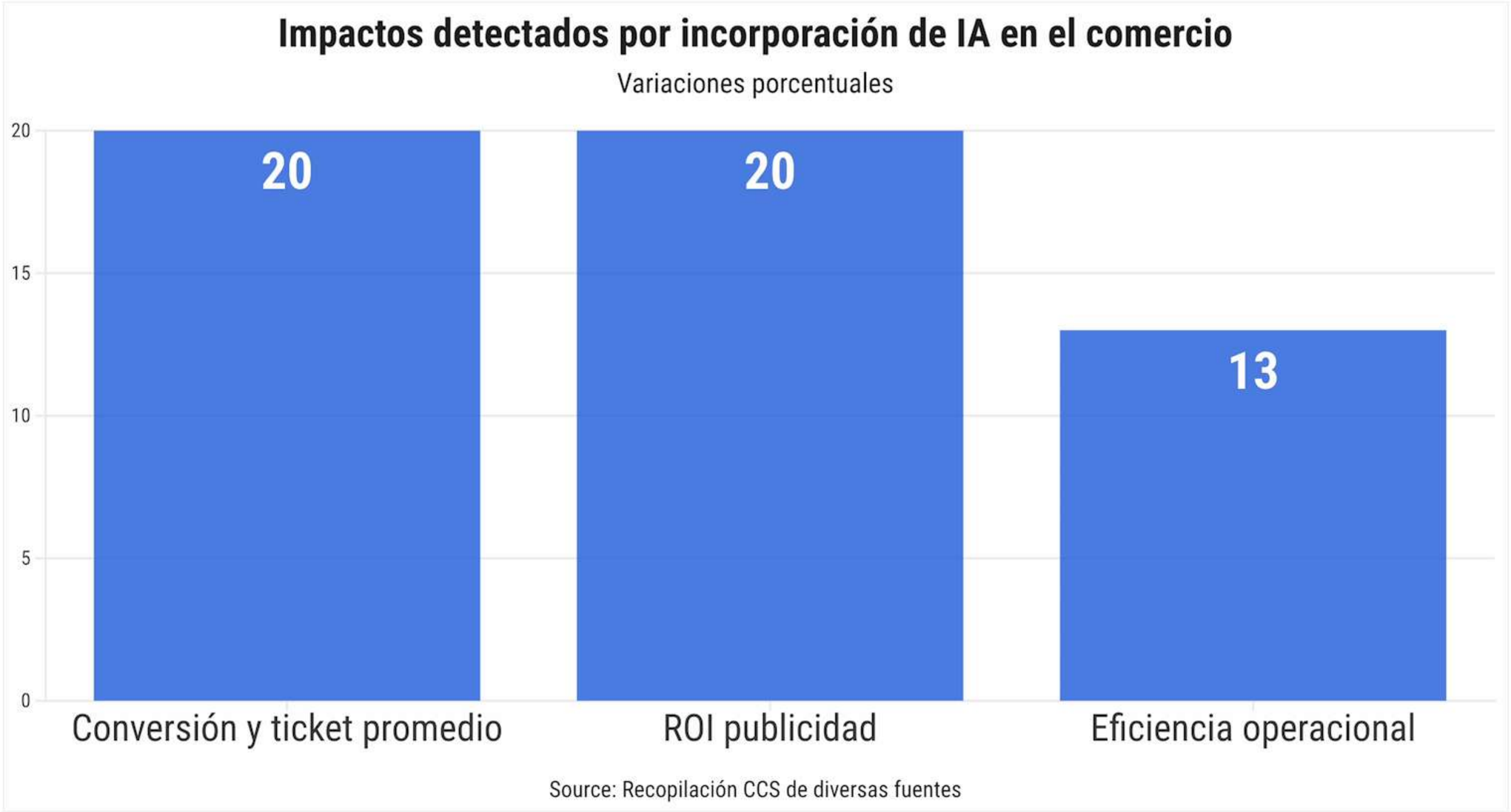
05

IA y el nuevo i-Commerce

La Inteligencia Artificial alcanza todas las capas de gestión del retail y establece el nuevo estándar de eficiencia.

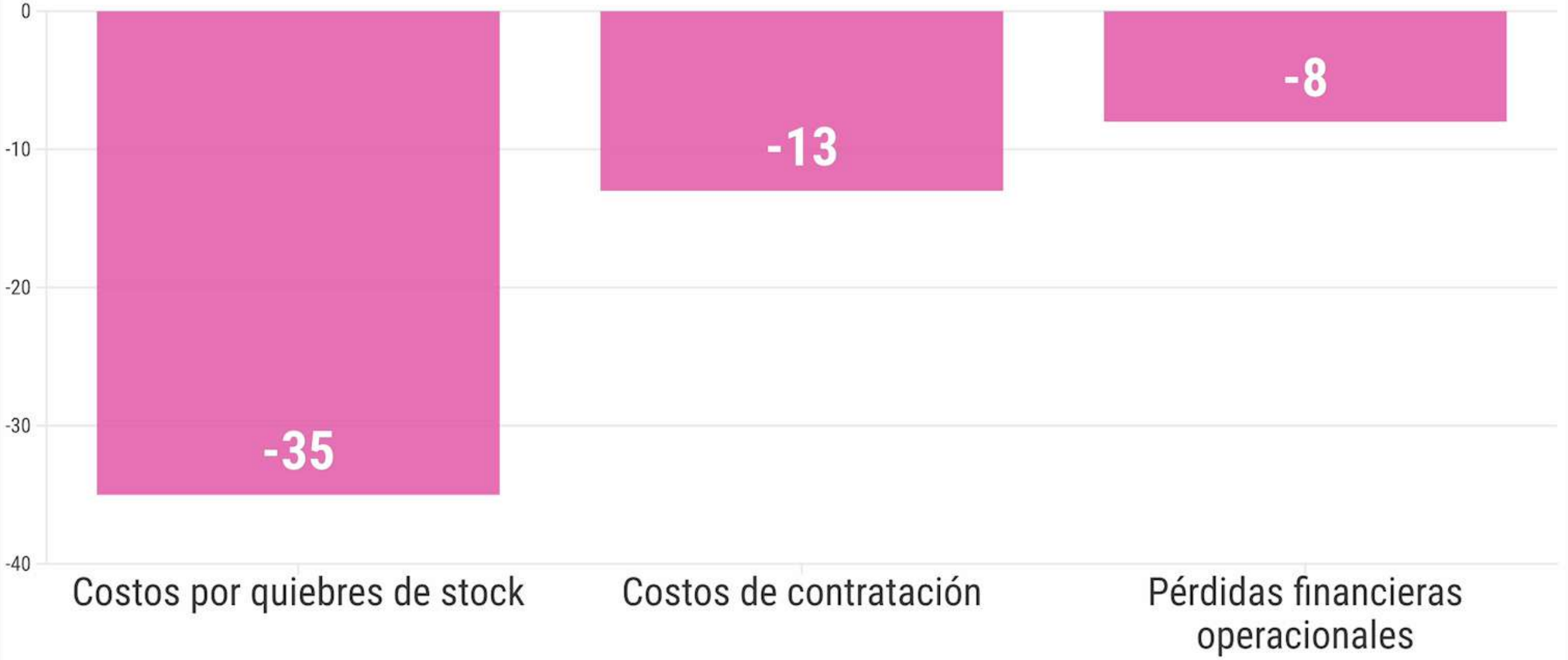
IA

CCS

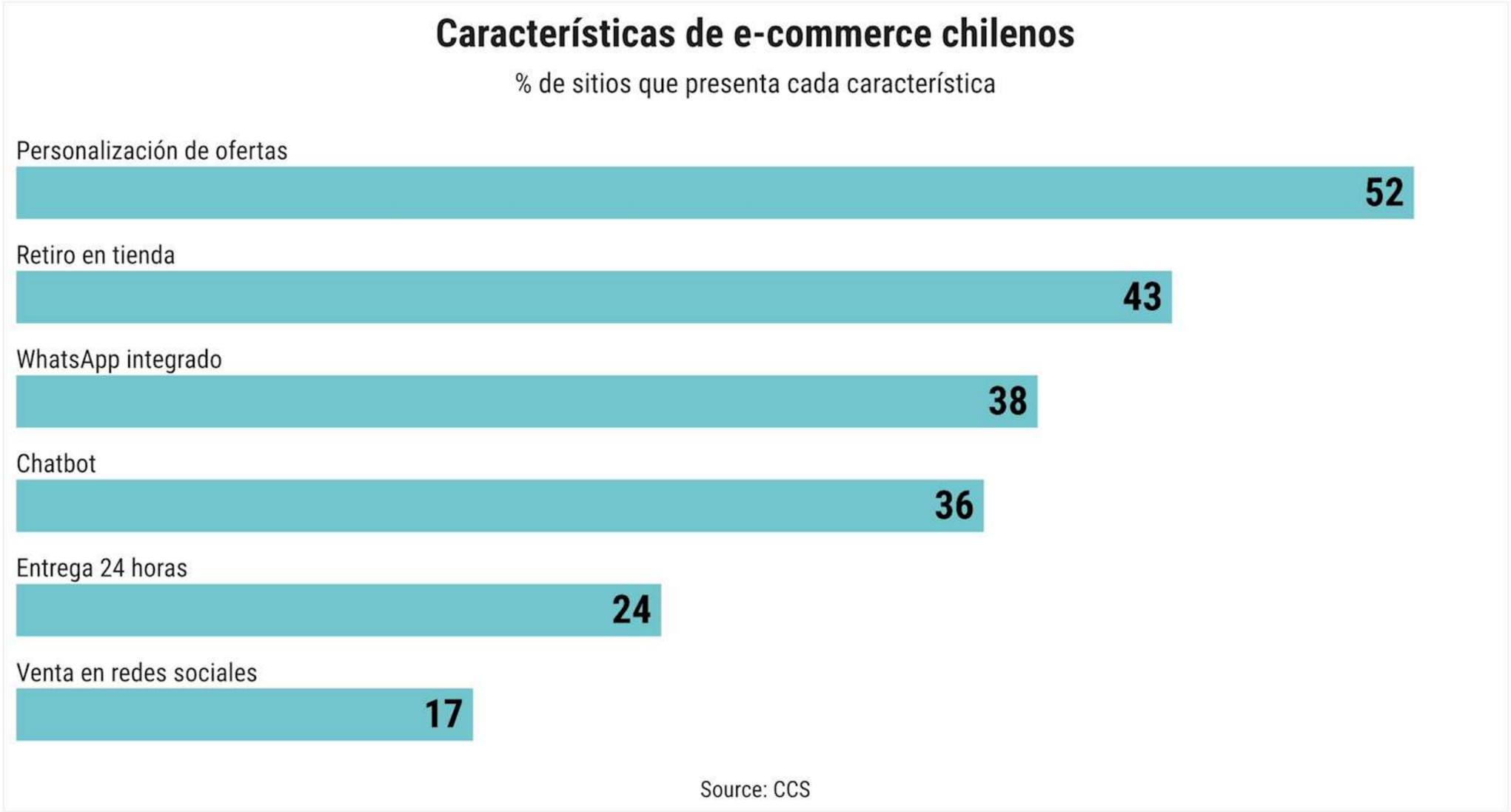

Impactos detectados por incorporación de IA en el comercio
Variaciones porcentuales
20
15
10
5
0
20
20
13
Conversión y ticket promedio
ROI publicidad
Eficiencia operacional
Source: Recopilación CCS de diversas fuentes

Impactos detectados por incorporación de IA en el comercio

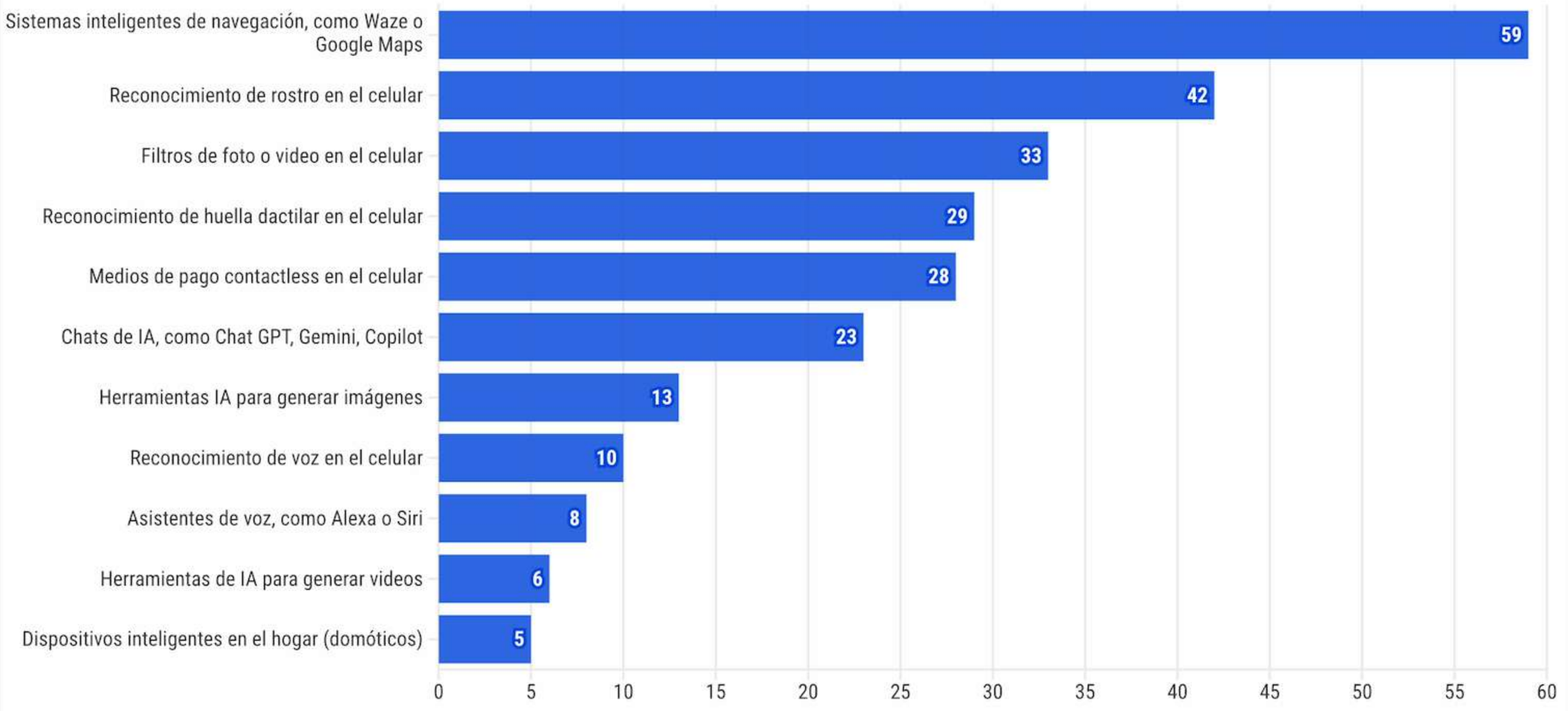
Variaciones porcentuales



Source: Recopilación CCS de diversas fuentes


Características de e-commerce chilenos
% de sitios que presenta cada característica
Personalización de ofertas
52
Retiro en tienda
43
WhatsApp integrado
38
Chatbot
36
Entrega 24 horas
24
Venta en redes sociales
17
Source: CCS

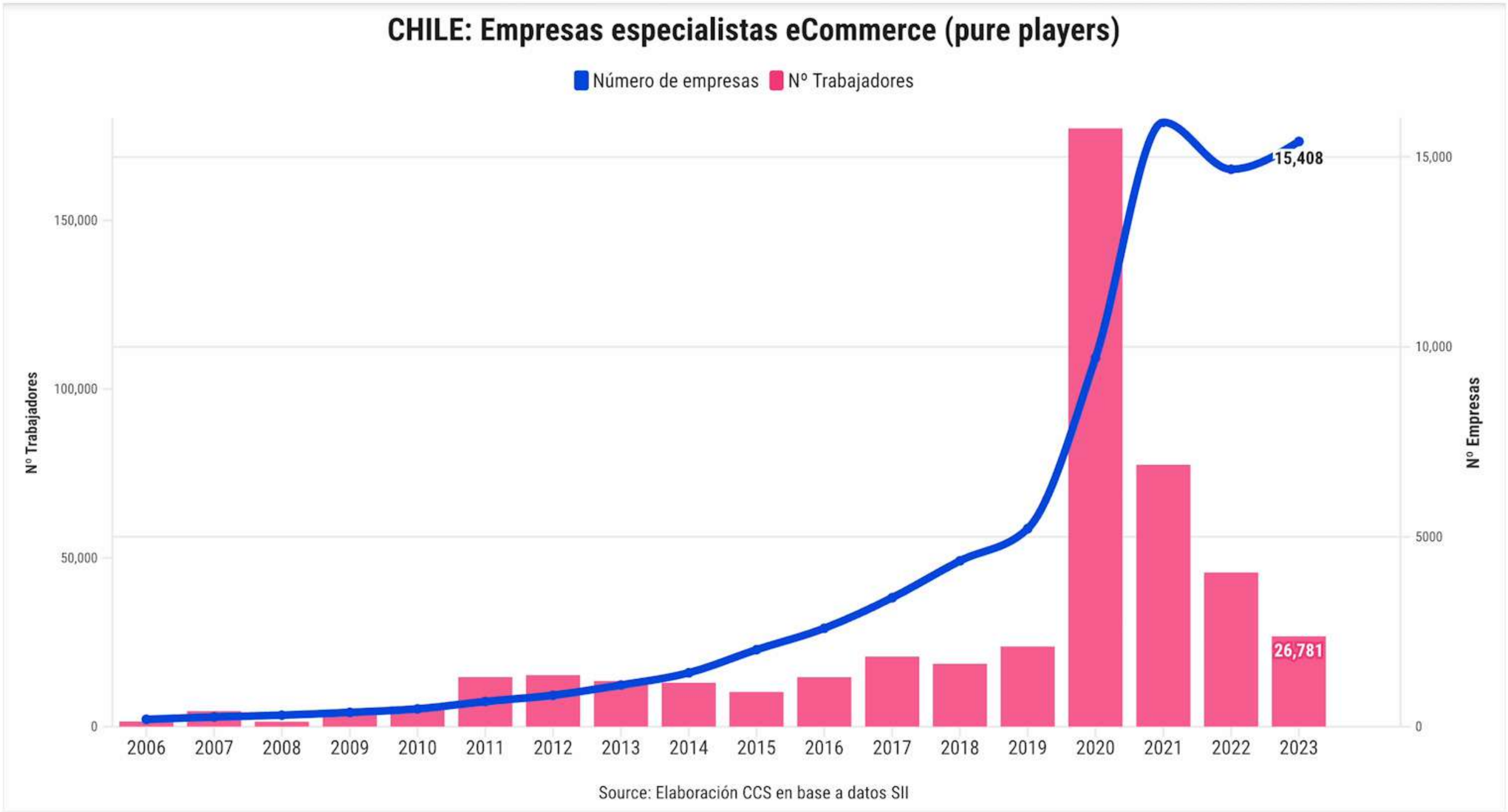
Porcentaje de consumidores que utiliza cada herramienta (Chile, 2025)



Source: CCS

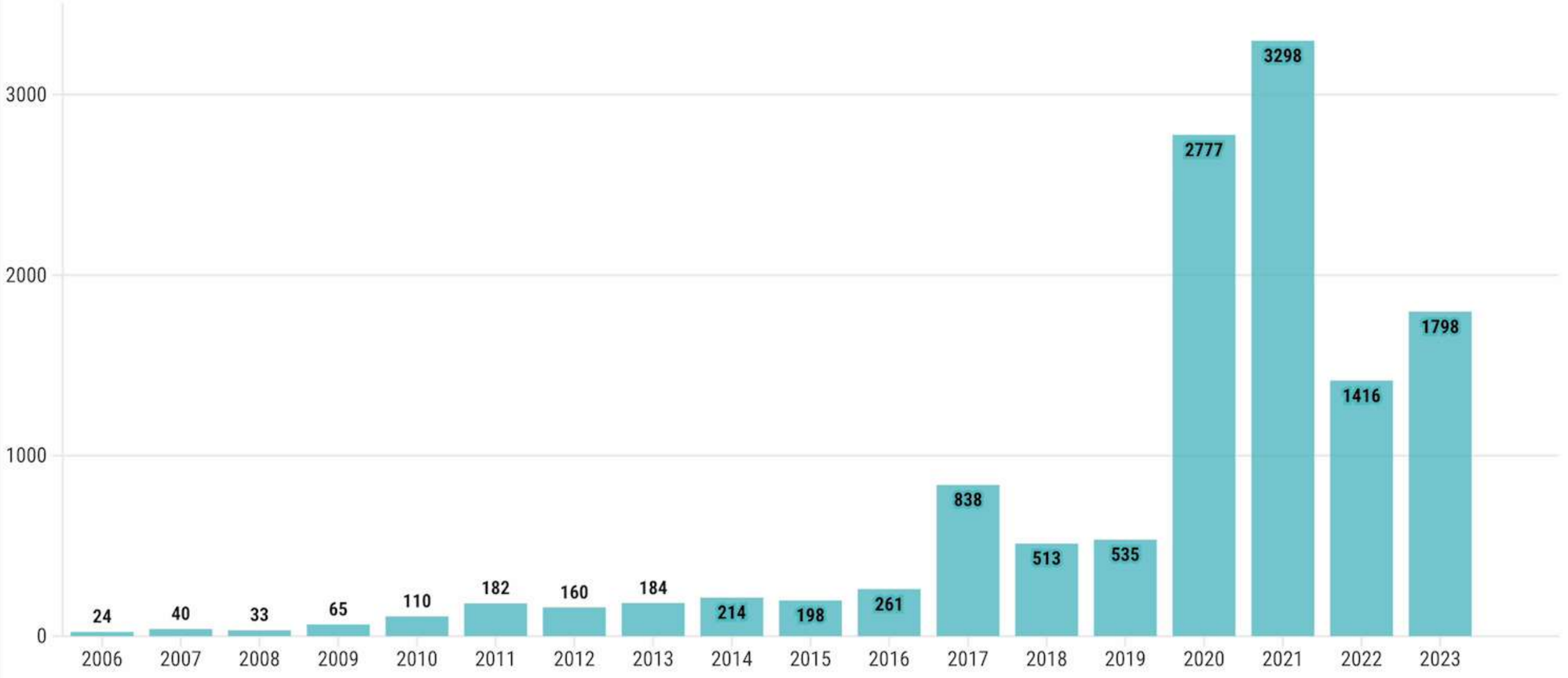
06

EVOLUCIÓN Y PROYECCIONES


CHILE: Empresas especialistas eCommerce (pure players)
Número de empresas
Nº Trabajadores
Nº Trabajadores
Nº Empresas
150,000
100,000
50,000
0
15,000
10,000
5000
0
15,408
26,781
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
Source: Elaboración CCS en base a datos SII

CHILE: Ventas anuales pure players

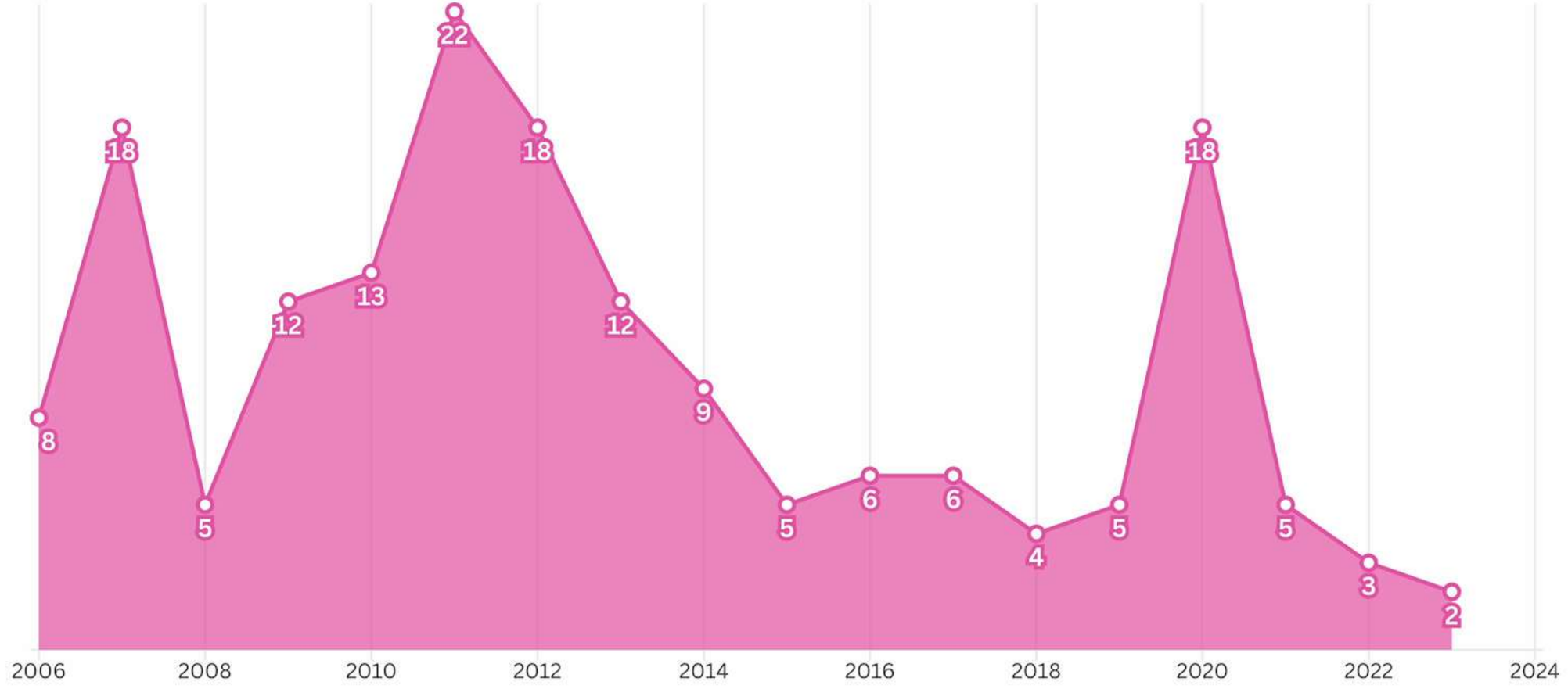
En MMUS$



Source: Elaboración CCS con datos SII

Número de trabajadores por pure player de eCommerce

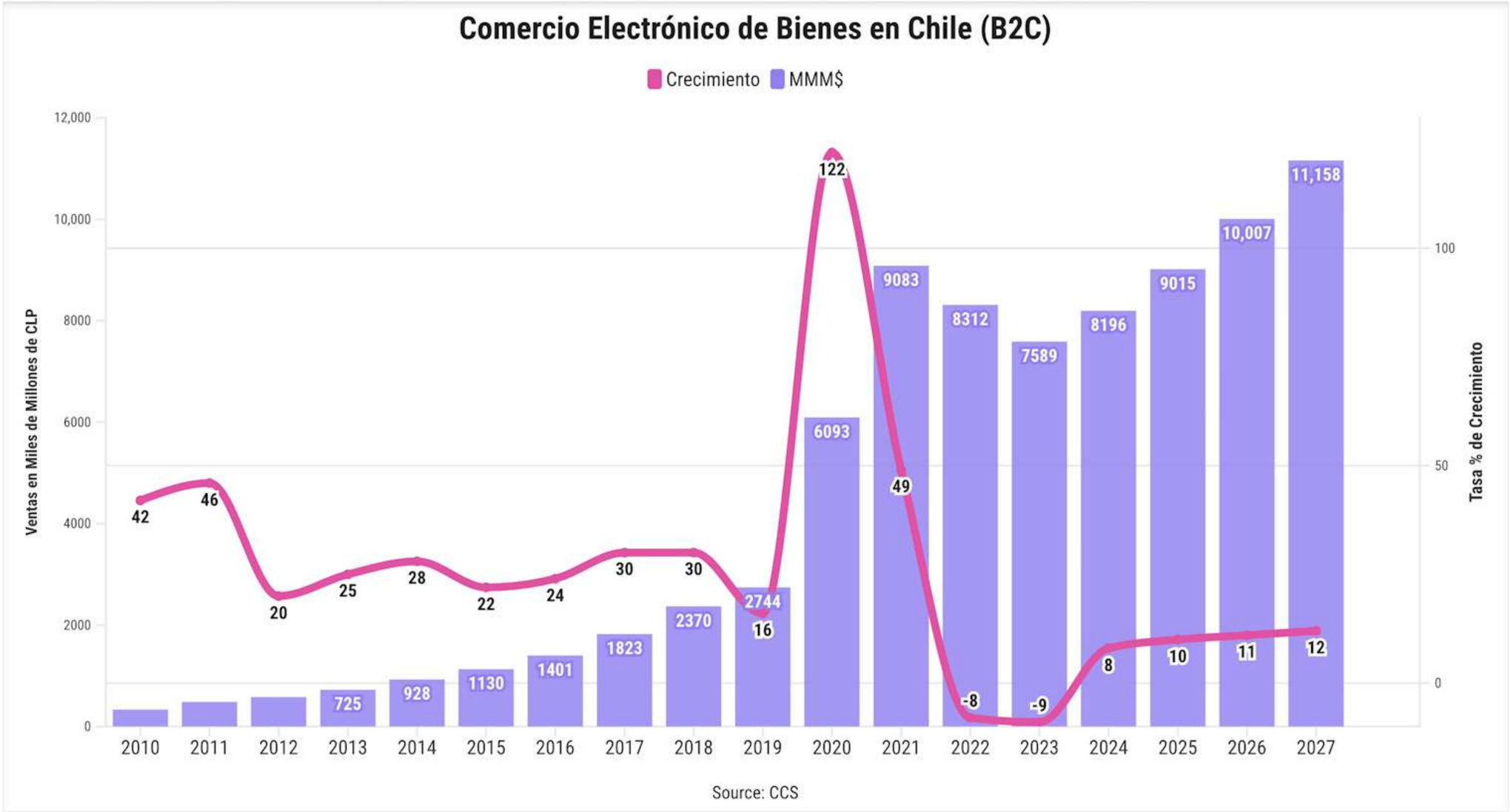
Promedio



Fuente: Elaboración CCS a partir de datos SII

Variación 12 meses ventas del comercio online

Source: INE, CCS


Comercio Electrónico de Bienes en Chile (B2C)
Crecimiento
MMM$
Ventas en Miles de Millones de CLP
Tasa % de Crecimiento
12,000
10,000
8000
6000
4000
2000
0
100
50
0
42
46
20
25
28
22
24
30
30
16
122
49
-8
-9
8
10
11
12
725
928
1130
1401
1823
2370
2744
6093
9083
8312
7589
8196
9015
10,007
11,158
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024
2025
2026
2027
Source: CCS