



UNIVERSIDAD  
**Gabriela Mistral**  
*Juntos escribimos tu futuro*

**BW**  
Black & White

# 7<sup>a</sup> Encuesta Ecosistema Emprendedor y Comercios Electrónicos



# 01

## Metodología



# Metodología | Estudio cuantitativo

<b>Tipo de estudio</b>	Cuantitativo, no probabilístico, a través de la aplicación de encuestas online de personas registradas en el panel Black&White.																																																																																																	
<b>Panel Black&amp;White</b>	El panel Black&White cuenta con más de 300 mil personas de todo el país, pre clasificadas por sexo, edad, comuna y estrato socioeconómico, de acuerdo a la metodología propuesta por la Asociación de Investigadores de Mercado (AIM).																																																																																																	
<b>Grupo Objetivo</b>	Personas de 18 años o más residentes de todo el país.																																																																																																	
<b>Muestreo</b>	Muestreo aleatorio estratificado por estratos. Cada estrato está definido por la combinación de variables Zona, GSE, Sexo y Edad.																																																																																																	
<b>Distribución de la muestra</b>	Se realizaron 991 encuestas. Los resultados se ponderaron de acuerdo a los parámetros poblacionales, que son:																																																																																																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Metropolitana:</th> <th>ABC1</th> <th>C2</th> <th>C3</th> <th>D+E</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hombres 18-34 años</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>2%</td> <td>3%</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Hombres 35-54 años</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>2%</td> <td>3%</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Hombres 55 y más años</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>2%</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres 18-34 años</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>2%</td> <td>3%</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres 35-54 años</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>2%</td> <td>3%</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres 55 y más años</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>2%</td> <td>3%</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>8%</b></td> <td><b>5%</b></td> <td><b>11%</b></td> <td><b>16%</b></td> <td><b>40%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Metropolitana:	ABC1	C2	C3	D+E	TOTAL	Hombres 18-34 años	1%	1%	2%	3%	7%	Hombres 35-54 años	1%	1%	2%	3%	7%	Hombres 55 y más años	1%	1%	1%	2%	5%	Mujeres 18-34 años	1%	1%	2%	3%	7%	Mujeres 35-54 años	1%	1%	2%	3%	7%	Mujeres 55 y más años	1%	1%	2%	3%	7%	<b>TOTAL</b>	<b>8%</b>	<b>5%</b>	<b>11%</b>	<b>16%</b>	<b>40%</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Regiones</th> <th>ABC1</th> <th>C2</th> <th>C3</th> <th>D+E</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hombres 18-34 años</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>3%</td> <td>6%</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Hombres 35-54 años</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>3%</td> <td>6%</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Hombres 55 y más años</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>2%</td> <td>5%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres 18-34 años</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>2%</td> <td>6%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres 35-54 años</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>3%</td> <td>6%</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres 55 y más años</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>2%</td> <td>6%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>5%</b></td> <td><b>6%</b></td> <td><b>14%</b></td> <td><b>35%</b></td> <td><b>60%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Regiones	ABC1	C2	C3	D+E	TOTAL	Hombres 18-34 años	1%	1%	3%	6%	11%	Hombres 35-54 años	1%	1%	3%	6%	11%	Hombres 55 y más años	1%	1%	2%	5%	8%	Mujeres 18-34 años	1%	1%	2%	6%	10%	Mujeres 35-54 años	1%	1%	3%	6%	11%	Mujeres 55 y más años	1%	1%	2%	6%	10%	<b>TOTAL</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>	<b>14%</b>	<b>35%</b>	<b>60%</b>
	Metropolitana:	ABC1	C2	C3	D+E	TOTAL																																																																																												
Hombres 18-34 años	1%	1%	2%	3%	7%																																																																																													
Hombres 35-54 años	1%	1%	2%	3%	7%																																																																																													
Hombres 55 y más años	1%	1%	1%	2%	5%																																																																																													
Mujeres 18-34 años	1%	1%	2%	3%	7%																																																																																													
Mujeres 35-54 años	1%	1%	2%	3%	7%																																																																																													
Mujeres 55 y más años	1%	1%	2%	3%	7%																																																																																													
<b>TOTAL</b>	<b>8%</b>	<b>5%</b>	<b>11%</b>	<b>16%</b>	<b>40%</b>																																																																																													
Regiones	ABC1	C2	C3	D+E	TOTAL																																																																																													
Hombres 18-34 años	1%	1%	3%	6%	11%																																																																																													
Hombres 35-54 años	1%	1%	3%	6%	11%																																																																																													
Hombres 55 y más años	1%	1%	2%	5%	8%																																																																																													
Mujeres 18-34 años	1%	1%	2%	6%	10%																																																																																													
Mujeres 35-54 años	1%	1%	3%	6%	11%																																																																																													
Mujeres 55 y más años	1%	1%	2%	6%	10%																																																																																													
<b>TOTAL</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>	<b>14%</b>	<b>35%</b>	<b>60%</b>																																																																																													
<b>Error muestral</b>	A modo de referencia, el error muestral para un 95% de confianza, es de 3,1% para una muestra total aleatoria de 991 casos.																																																																																																	
<b>Trabajo de campo</b>	Entre el 13 y 16 de julio 2024.																																																																																																	

# 02

## Resultados



UNIVERSIDAD  
**Gabriela Mistral**  
*Juntos escribimos tu futuro*

**BW**  
Black & White



# 2.1

Evaluación y  
preferencia de  
actividades



UNIVERSIDAD  
**Gabriela Mistral**  
*Juntos escribimos tu futuro*

**BW**  
Black & White

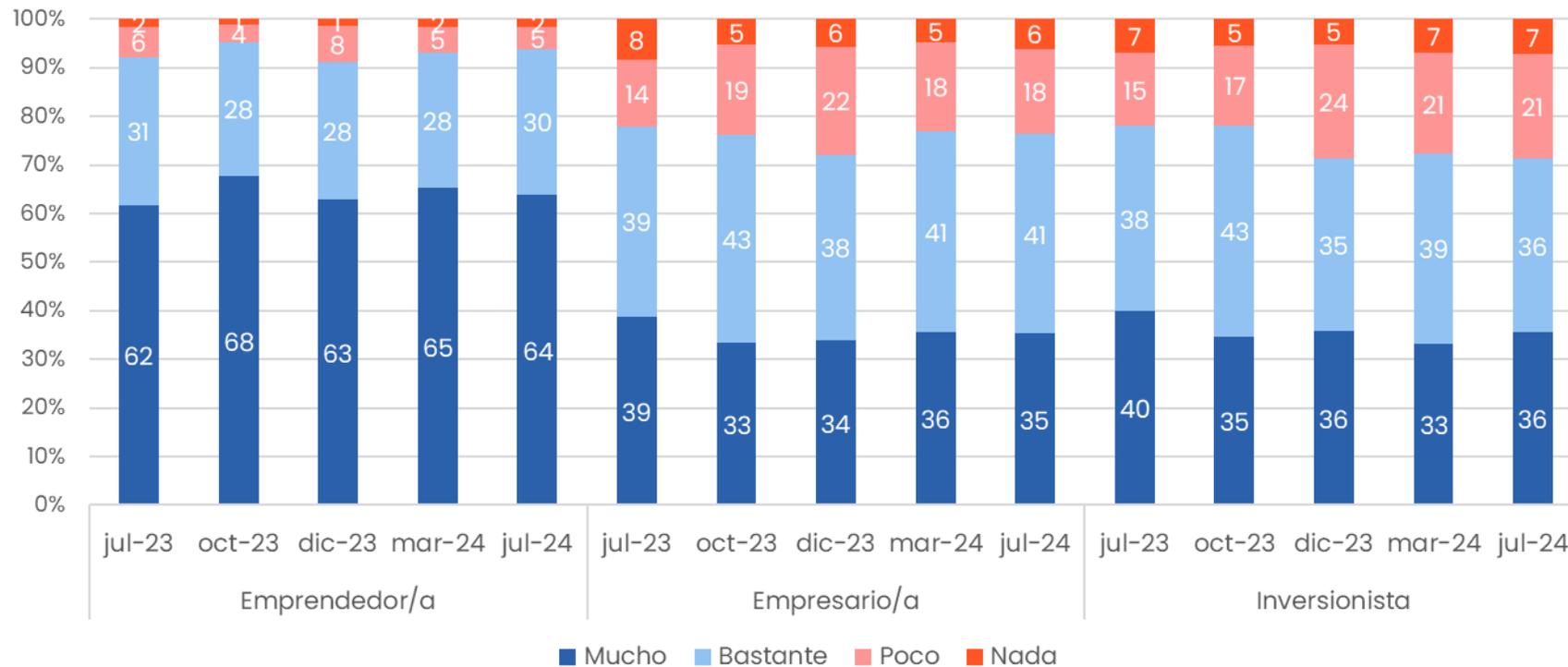


# Resultados | Valoración de actividades total

- La mayoría valora mucho o bastante las tres actividades.
- El emprendimiento es la actividad más valorada, con un 64% que la valora mucho.
- Resultados similares a la medición anterior.

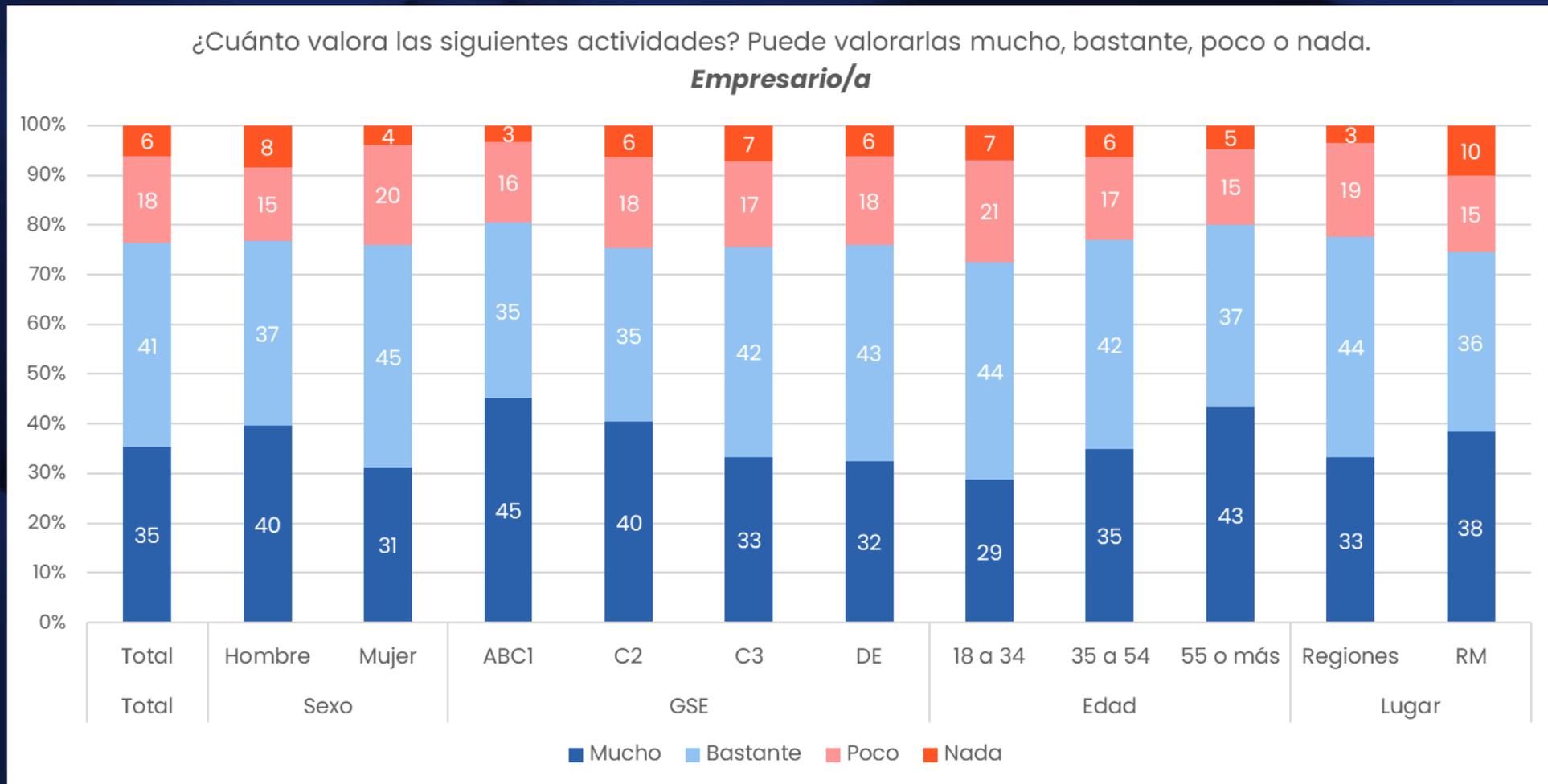
¿Cuánto valora las siguientes actividades? Puede valorarlas mucho, bastante, poco o nada.

## % Total Comparativo



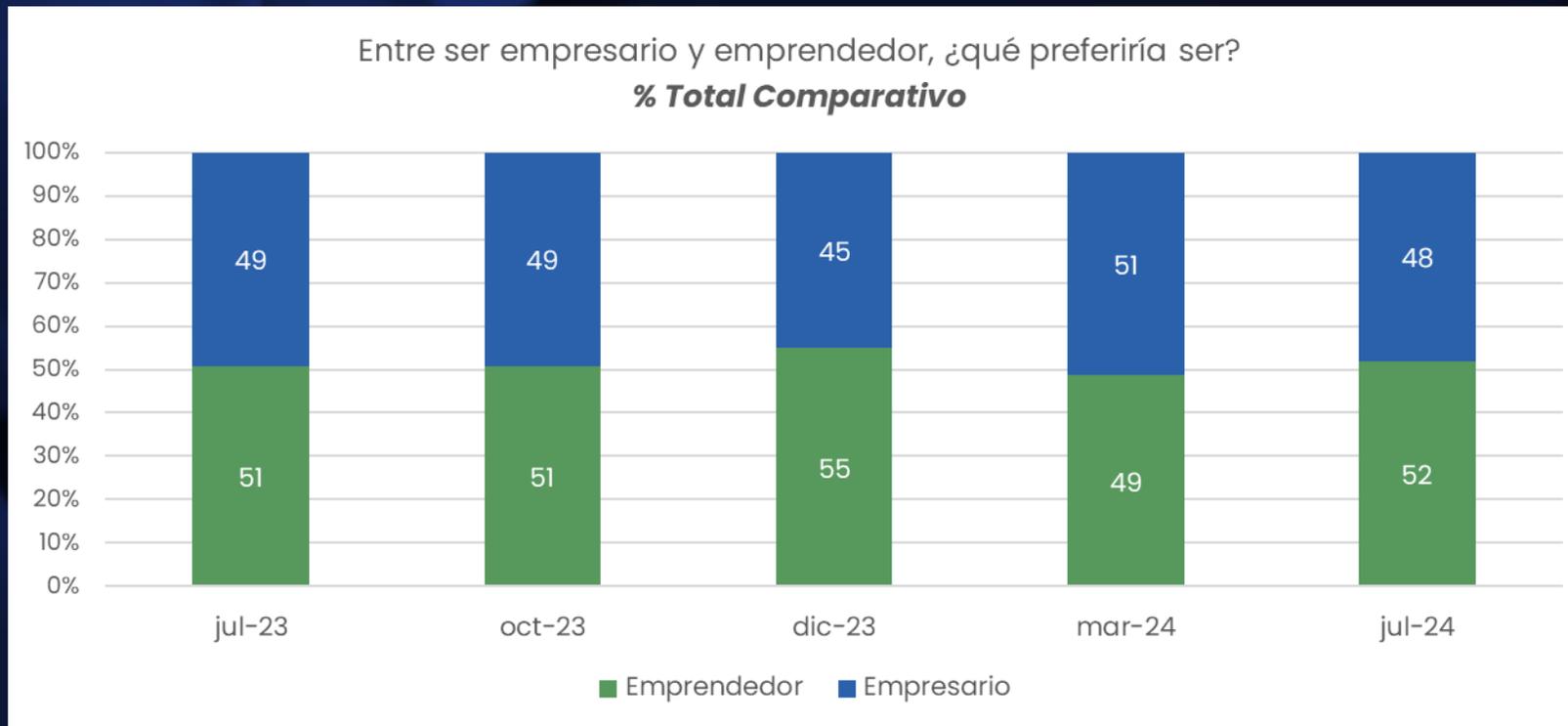
# Resultados | Valoración de actividades (Aperturas)

- Valoración de empresarios/as es mayor entre hombres, en GSE ABC1 y C2, y a medida que aumenta la edad.



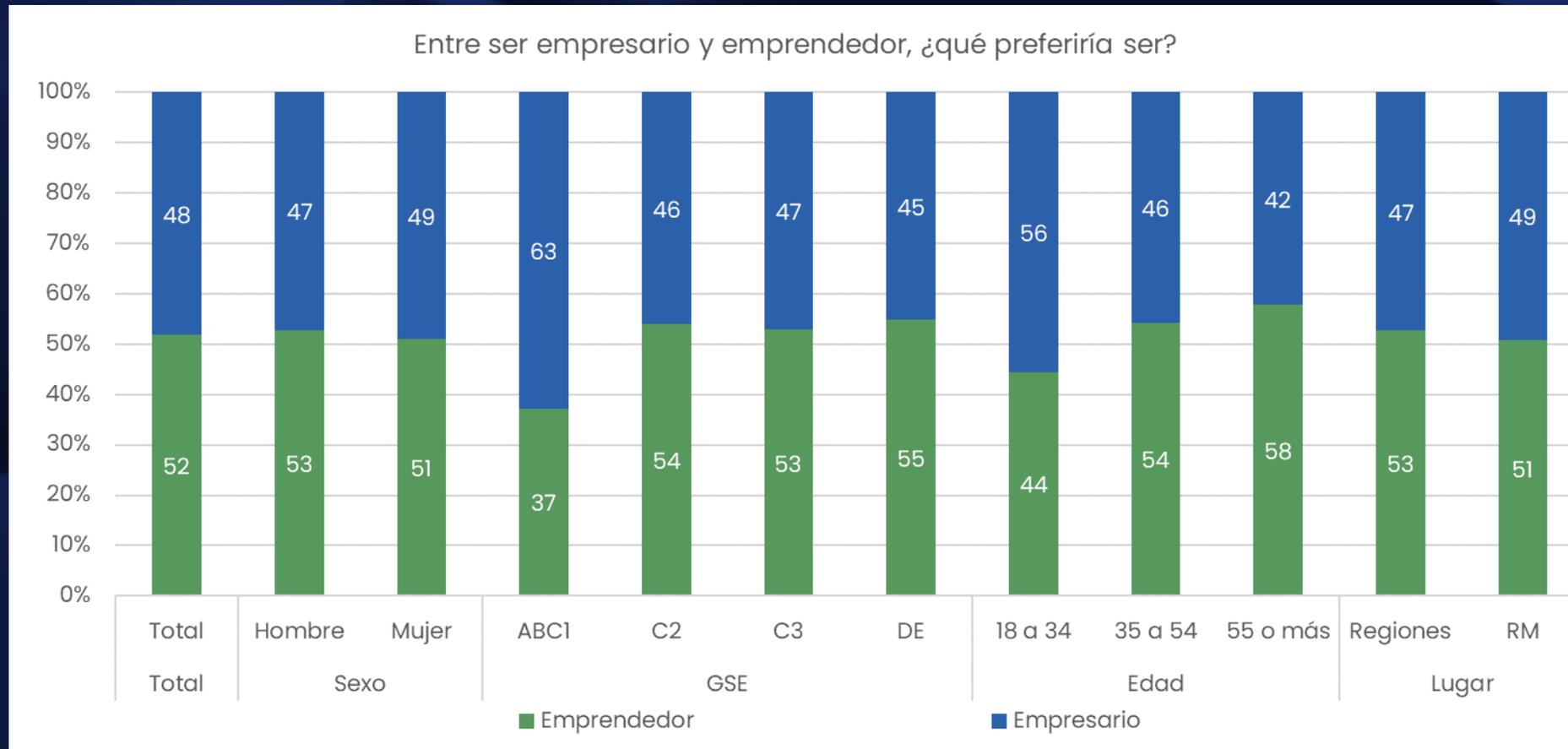
# Resultados | Valoración de actividades (Aperturas)

- La mayoría (52%) preferiría ser emprendedor/a.
- Hay un aumento de 3 puntos en la proporción que preferiría ser emprendedor respecto a la última medición.



# Resultados | Preferencia actividades

- La mayoría (52%) preferiría ser emprendedor/a.
- Preferencia por emprender aumenta a medida que aumenta la edad.



# 2.2

Experiencia  
Emprendiendo



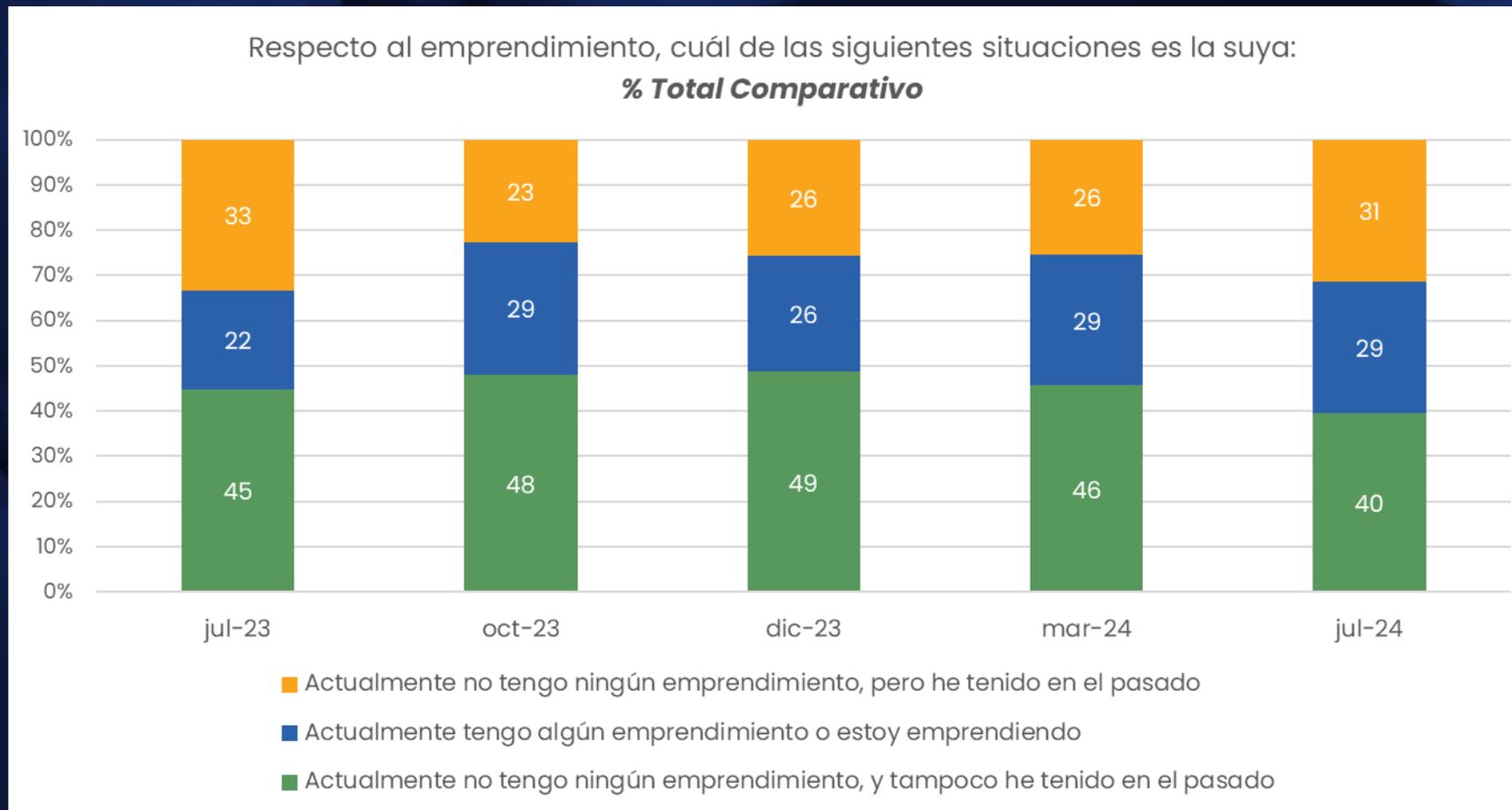
UNIVERSIDAD  
**Gabriela Mistral**  
*Juntos escribimos tu futuro*

**BW**  
Black & White



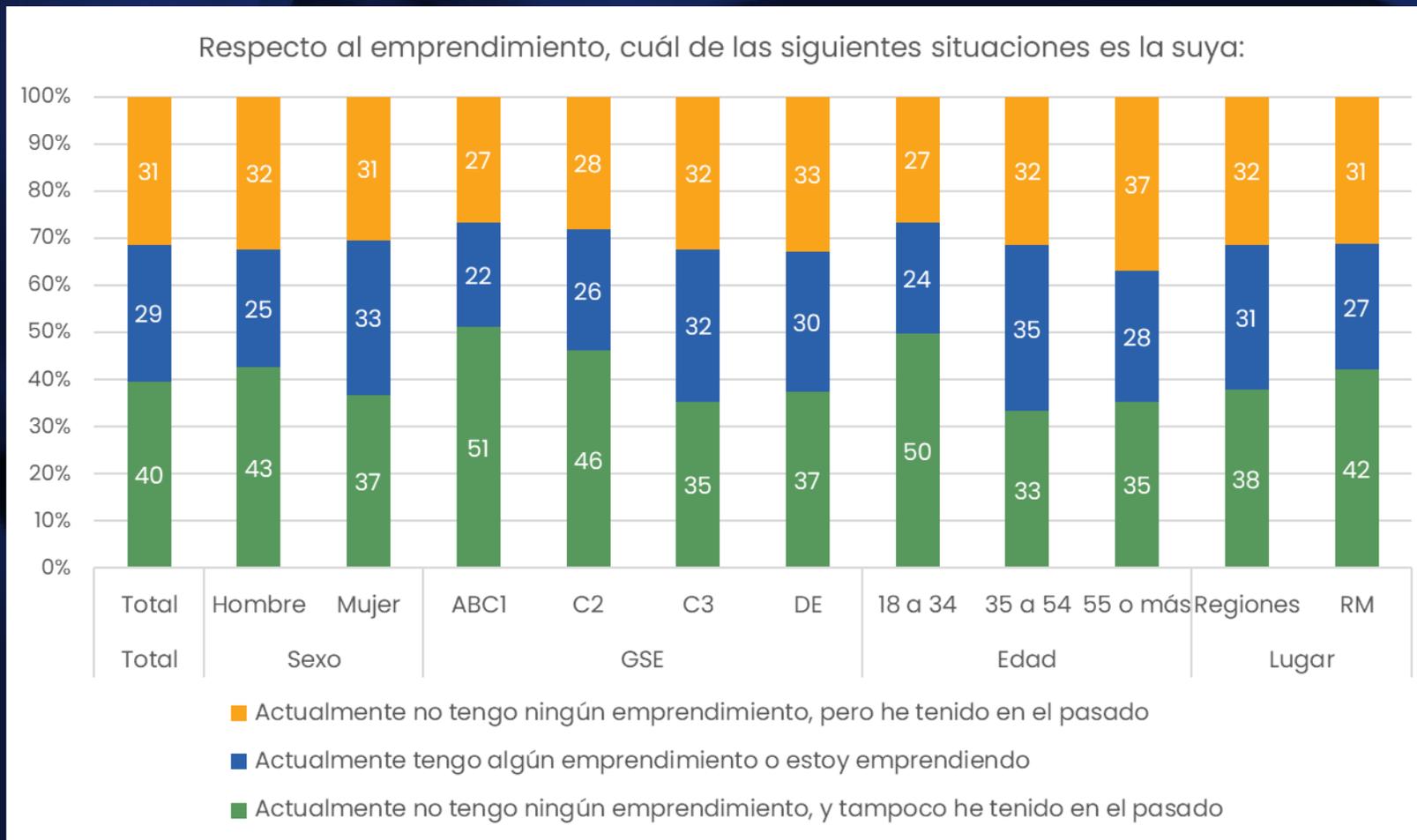
# Resultados | Experiencia con emprender (Comparativo)

- Respecto a la última medición, la proporción de gente que tiene actualmente un emprendimiento o está emprendiendo se mantuvo igual.



# Resultados | Experiencia con emprender (Aperturas)

- La mayoría (60%) tiene (29%) o ha tenido (31%) un emprendimiento.
- Proporción de quienes tienen actualmente un emprendimiento o están emprendiendo aumenta entre personas de 35 a 54 años.



# 2.3

Diagnóstico  
Emprendimiento



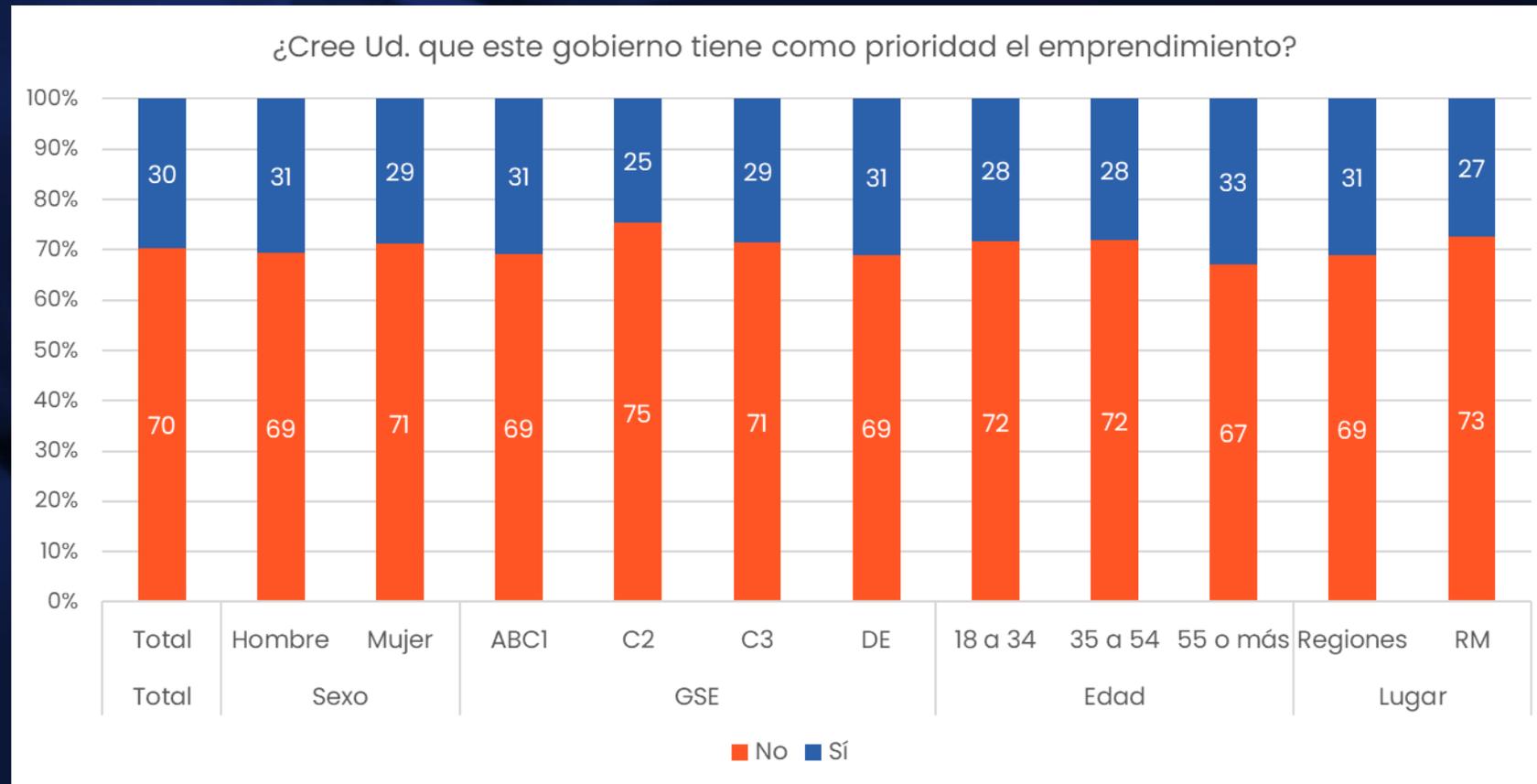
UNIVERSIDAD  
**Gabriela Mistral**  
*Juntos escribimos tu futuro*

**BW**  
Black & White



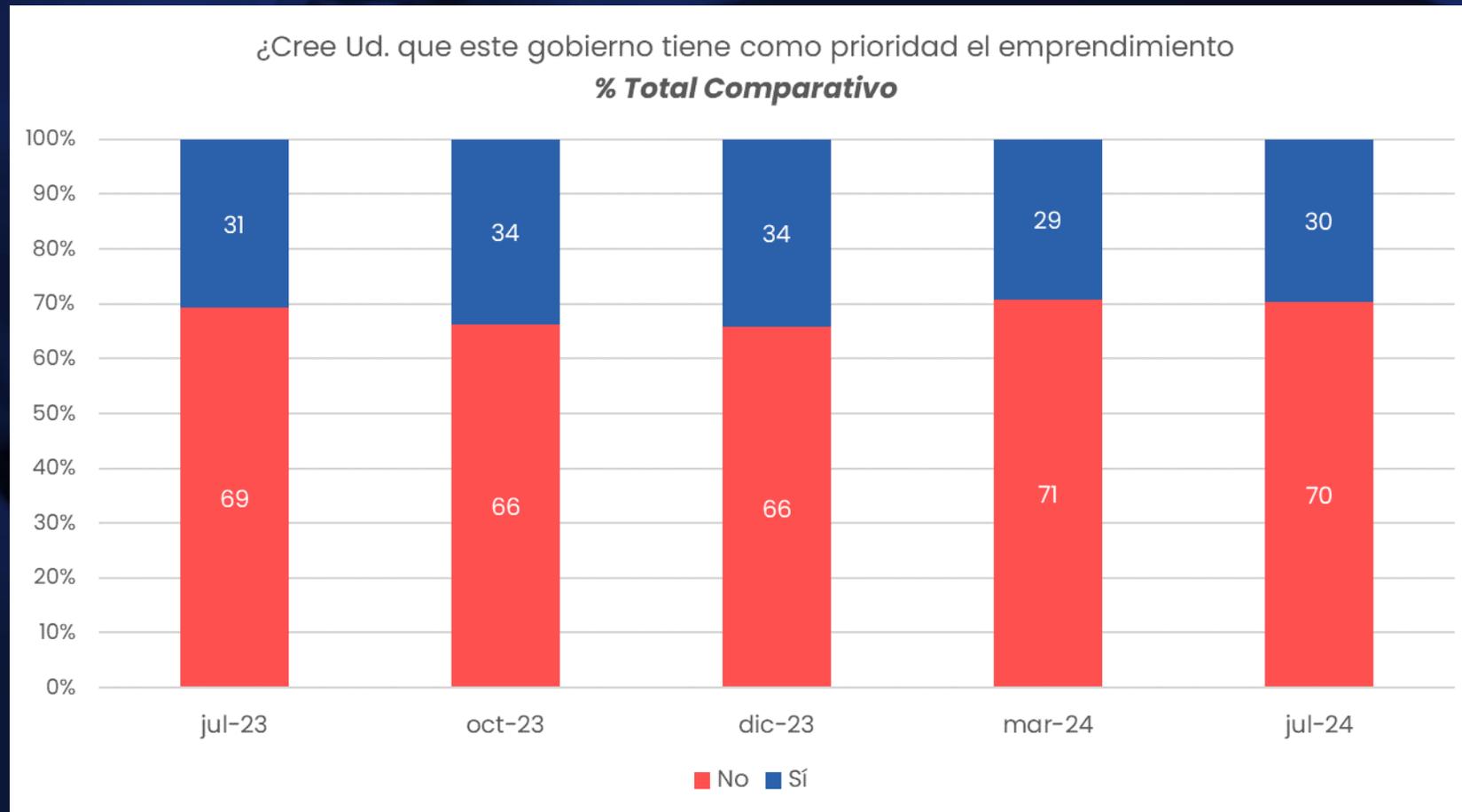
# Resultados | Prioridad de gobierno por emprendimiento (Aperturas)

- La mayoría (70%) considera que el gobierno no tiene como prioridad el emprendimiento.
- Esta proporción aumenta en GSE C2.



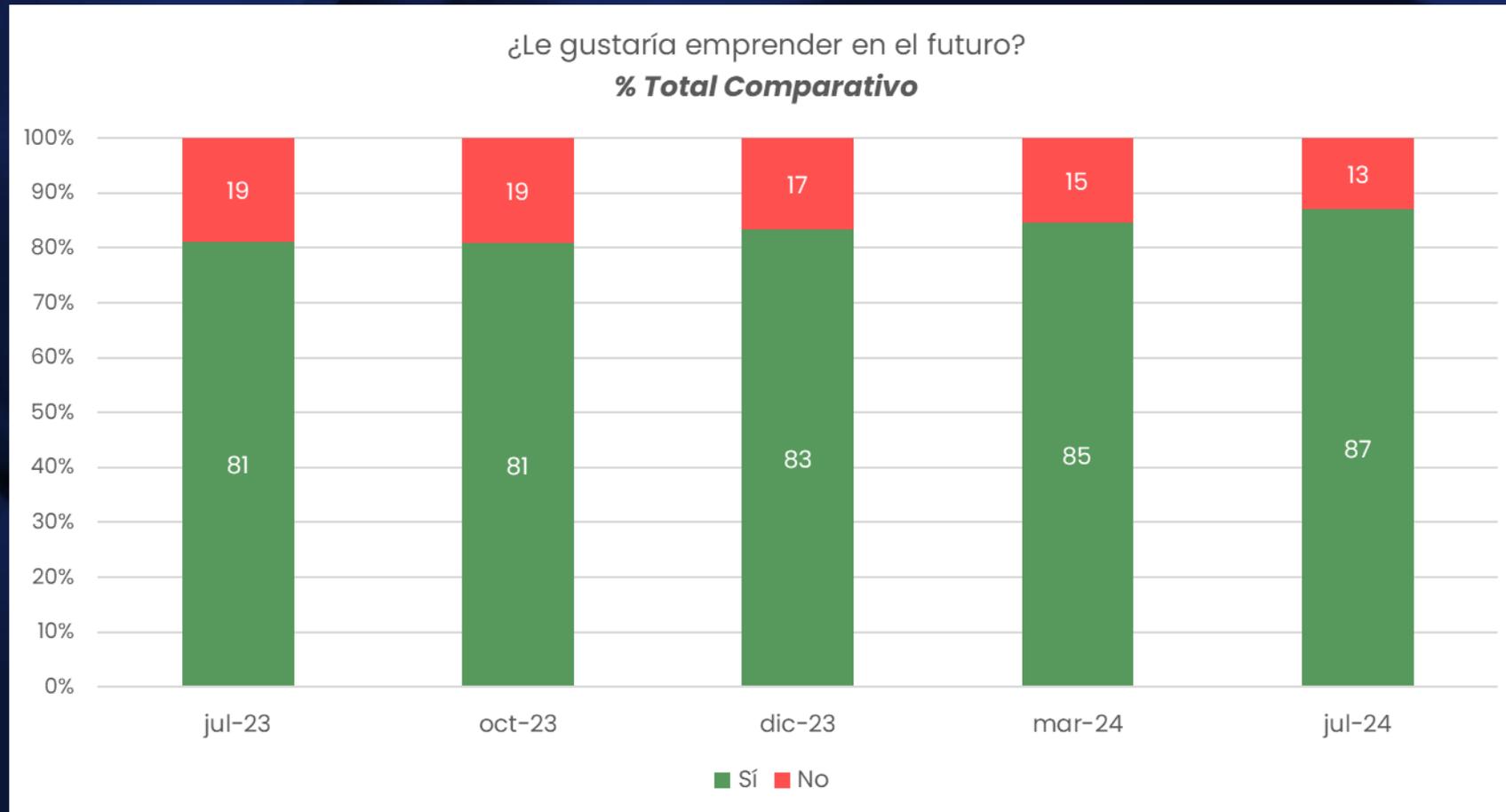
# Resultados | Prioridad de gobierno por emprendimiento (Comparativo)

- Respecto a la última medición, la proporción de gente que considera que este gobierno tiene como prioridad el emprendimiento aumentó marginalmente, en 1 punto porcentual.



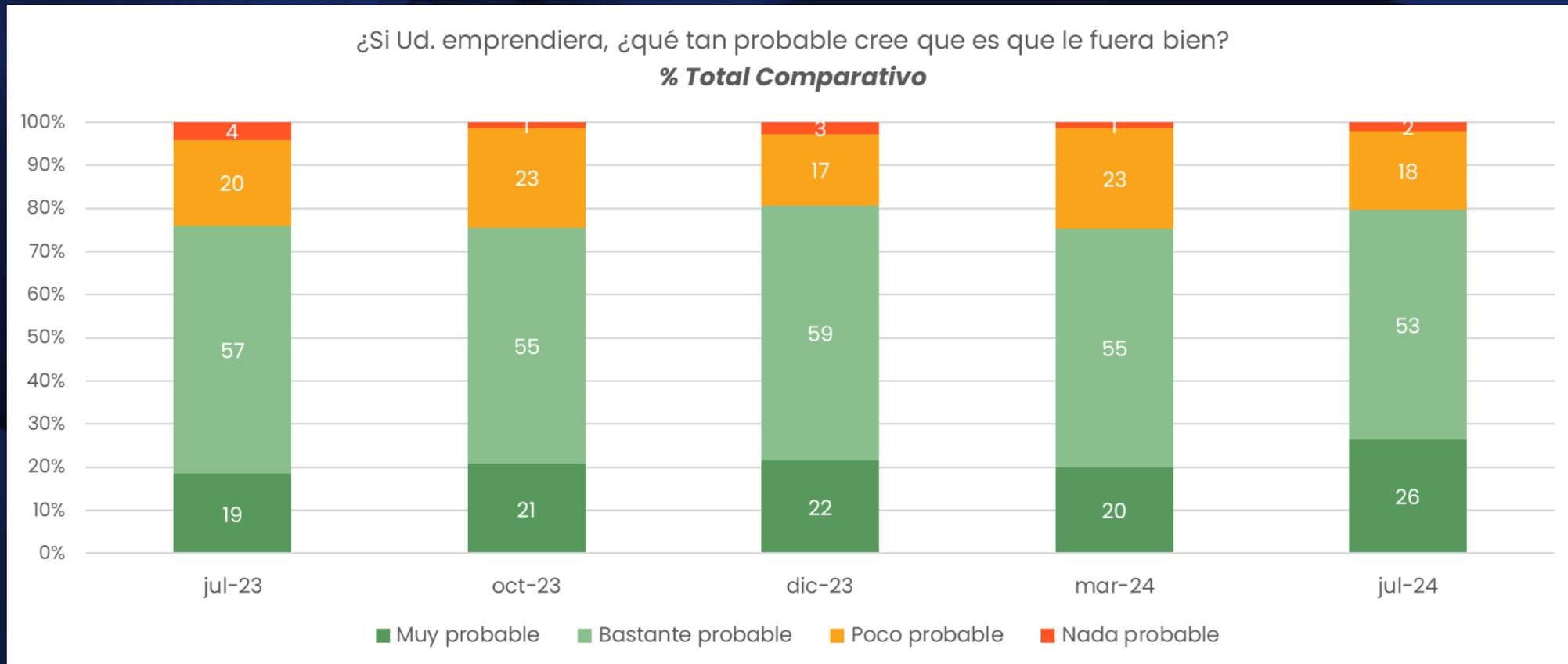
# Resultados | Expectativas emprendimiento a futuro (Comparativo)

- Respecto a la última medición, la proporción de gente a la que le gustaría emprender en el futuro aumentó en 2 puntos porcentuales.



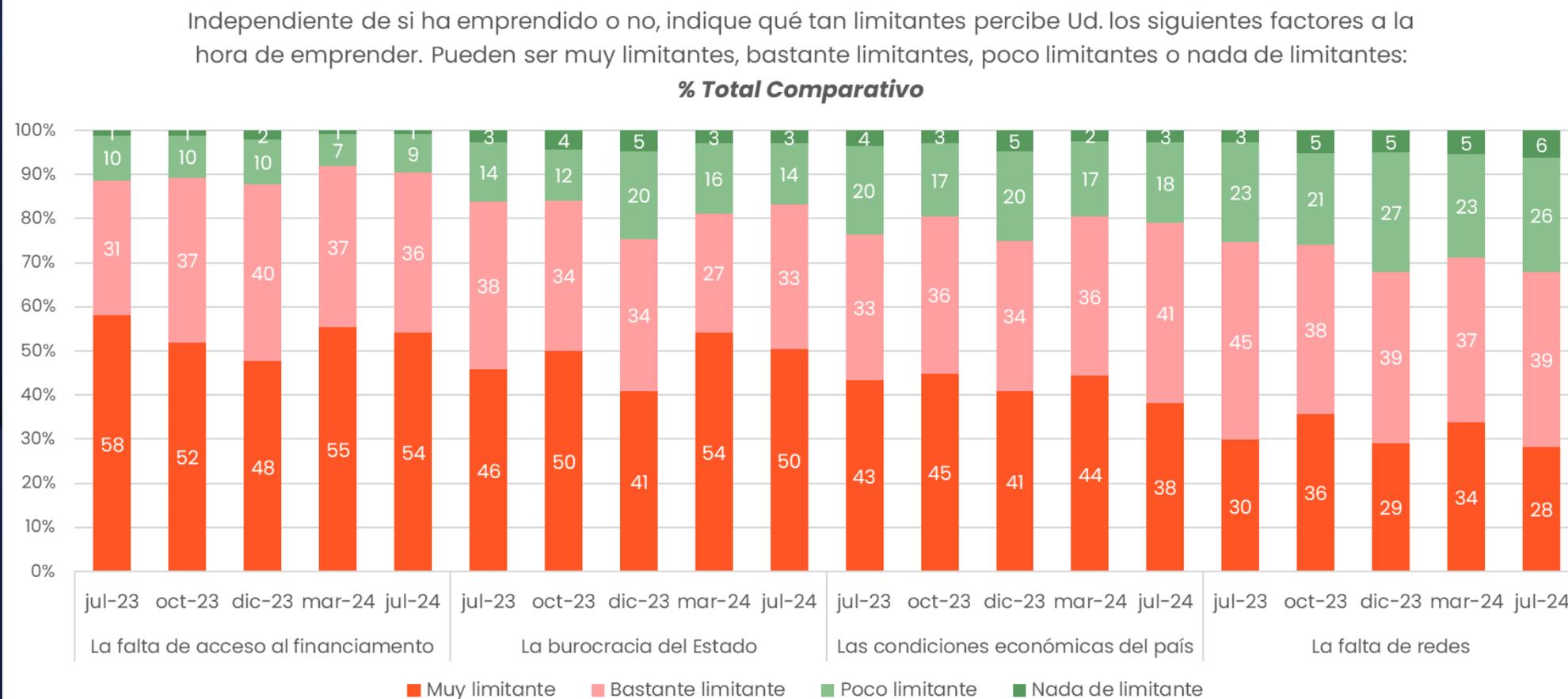
# Resultados | Percepción emprendiendo (Comparativo)

- Respecto a la última medición, la proporción de gente que cree que es muy probable que le fuera bien aumentó en 6 puntos porcentuales.



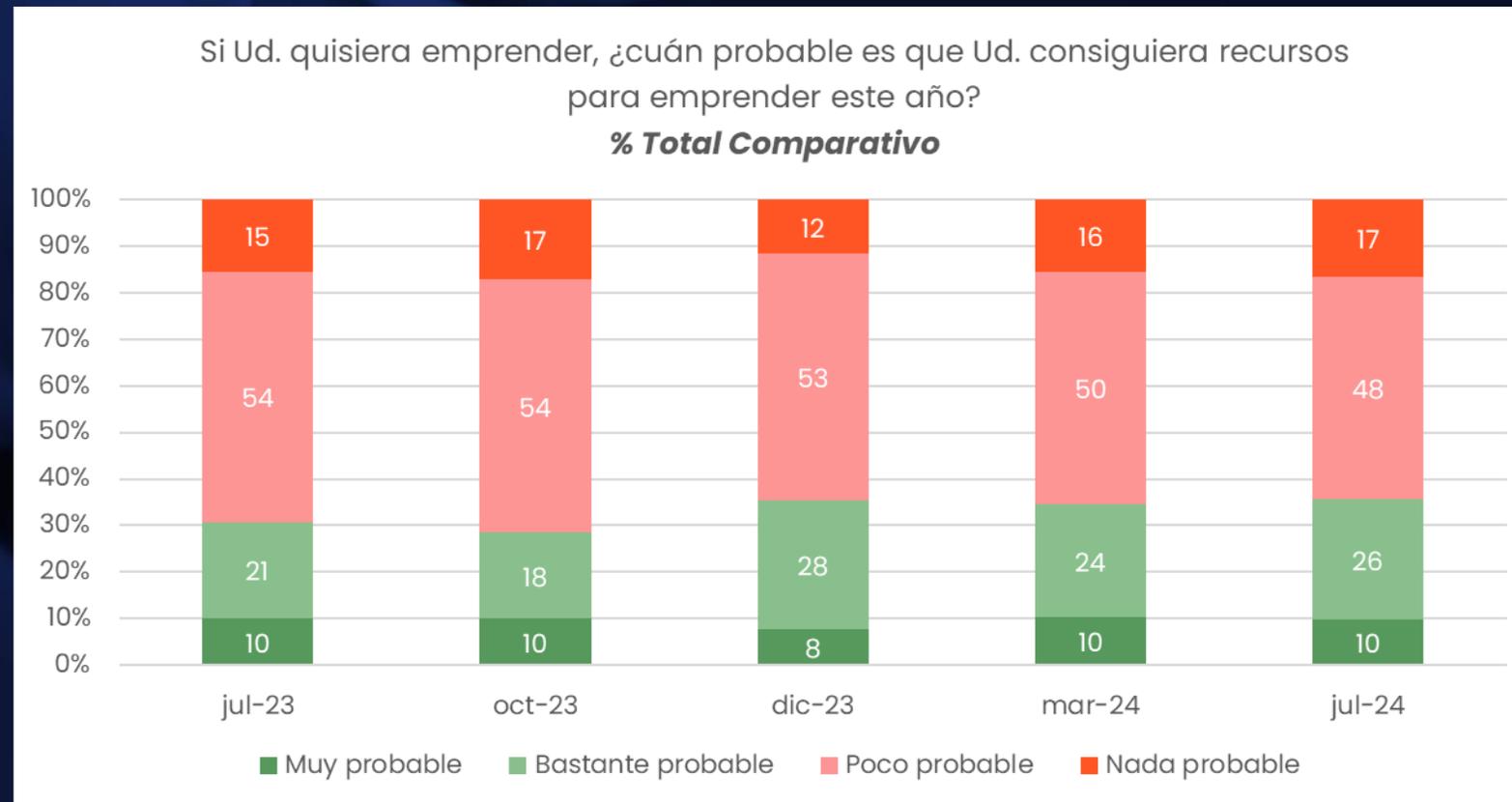
# Resultados | Limitantes emprendimiento (Total Comparativo)

- Al igual que en la última medición, la mayoría considera que todos los factores son muy o bastante limitantes.
- Se observa una leve disminución de percepción de limitación en los factores.



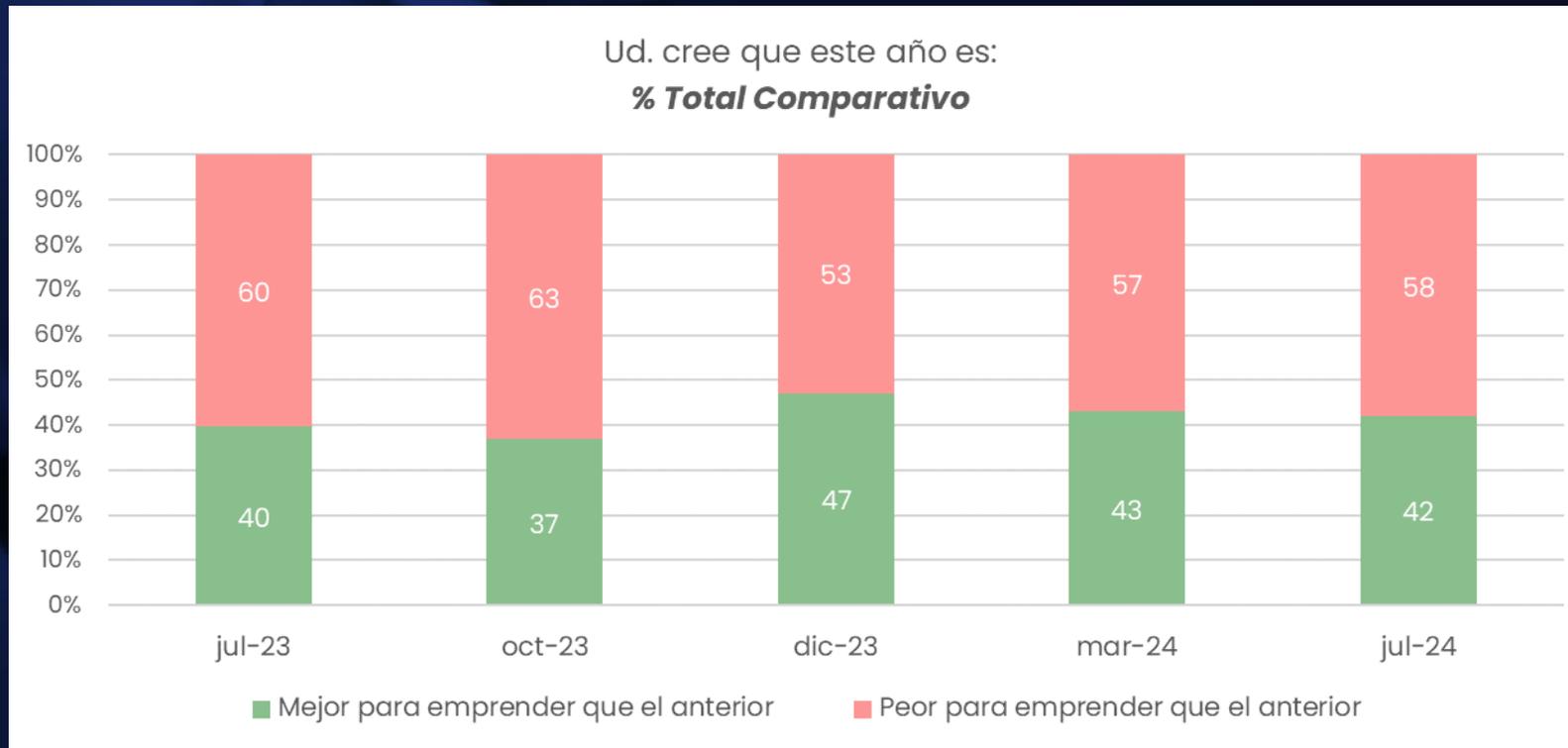
# Resultados | Percepción de acceso a financiamiento (Comparativo)

- La mayoría (65%) considera que es poco o nada probable conseguir recursos para emprender.
- Hay un aumento de 1 punto porcentual entre quienes consideran que es nada probable que consiguieran recursos para emprender este año.



# Resultados | Percepción momento para emprender (Comparativo)

- Respecto a la última medición, la proporción de quienes consideran que este año es mejor para emprender disminuyó en 1 punto porcentual.



# 2.4

Comercios  
electrónicos



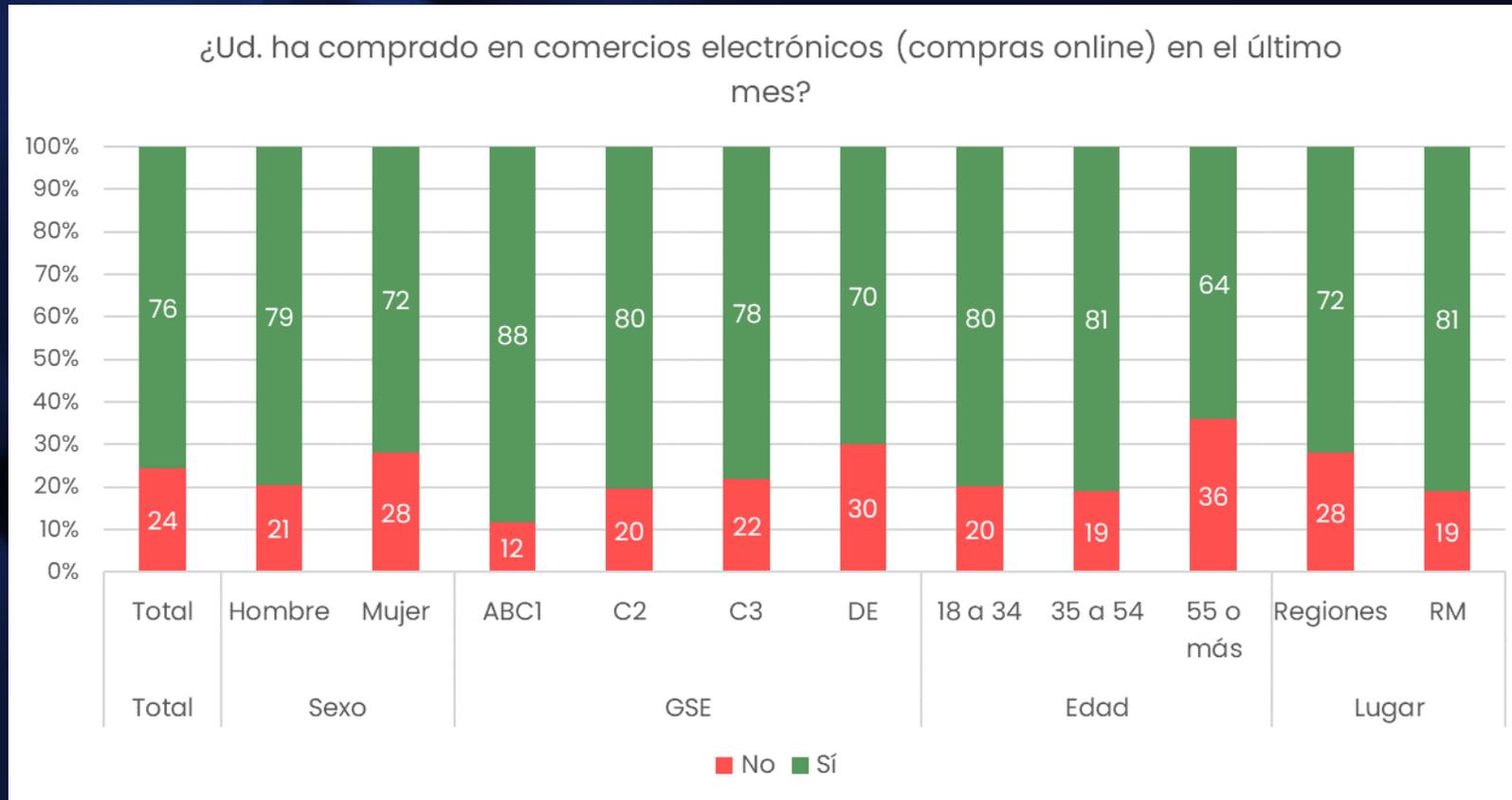
UNIVERSIDAD  
**Gabriela Mistral**  
*Juntos escribimos tu futuro*

**BW**  
Black & White



# Resultados | ¿Ha comprado en comercios electrónicos?

- La mayoría (76%) sí ha comprado en comercios electrónicos en el último mes.
- Proporción aumenta a medida que aumenta GSE, entre personas menores de 35 años, y en RM.

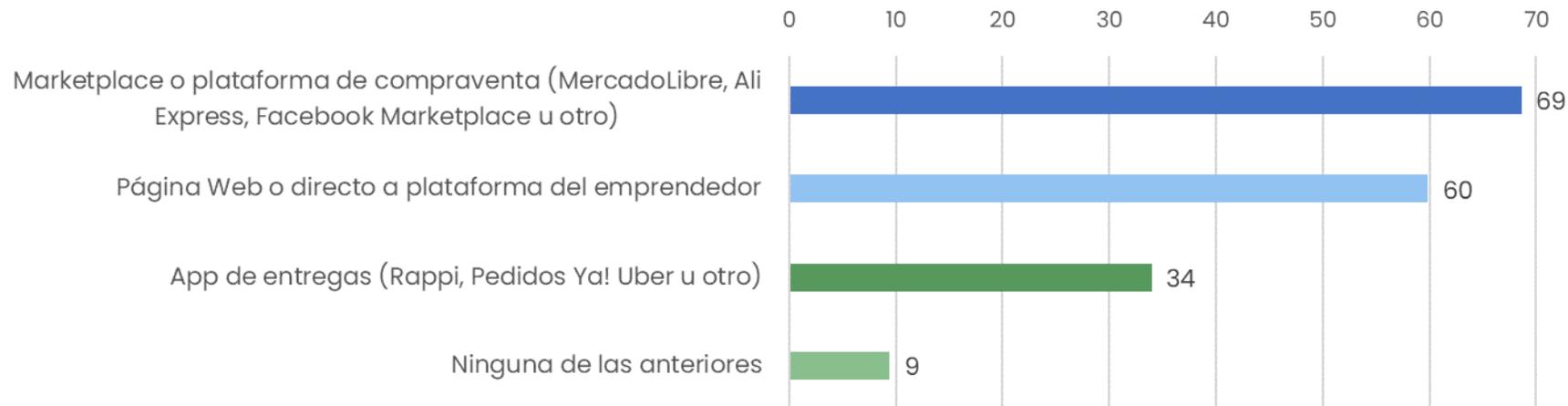


# Resultados | ¿Qué modalidades de compra en línea ha utilizado? (Total)

- Un 69% ha comprado a través de Marketplace o plataformas de compraventa, y un 60% en páginas web o directo a plataformas de emprendedores.
- Solo un 9% no ha comprado en línea.

Pensando en las veces que Ud. ha comprado en línea, ¿a través de cuál o cuáles de las siguientes modalidades de compra lo ha hecho? Marque todas los que correspondan. Si no ha utilizado ninguna de estas modalidades, marque "ninguna de los anteriores".

*% Total sí ha comprado*



# Resultados | ¿Qué modalidades de compra en línea ha utilizado? (Aperturas)

- Un 69% ha comprado a través de Marketplace o plataformas de compraventa, y un 60% en páginas web o directo a plataformas de emprendedores.
- Proporción de quienes sí han comprado en línea aumenta de manera transversal a medida que aumenta GSE, a medida que disminuye la edad y en RM.
- Solo un 9% no ha comprado en línea.

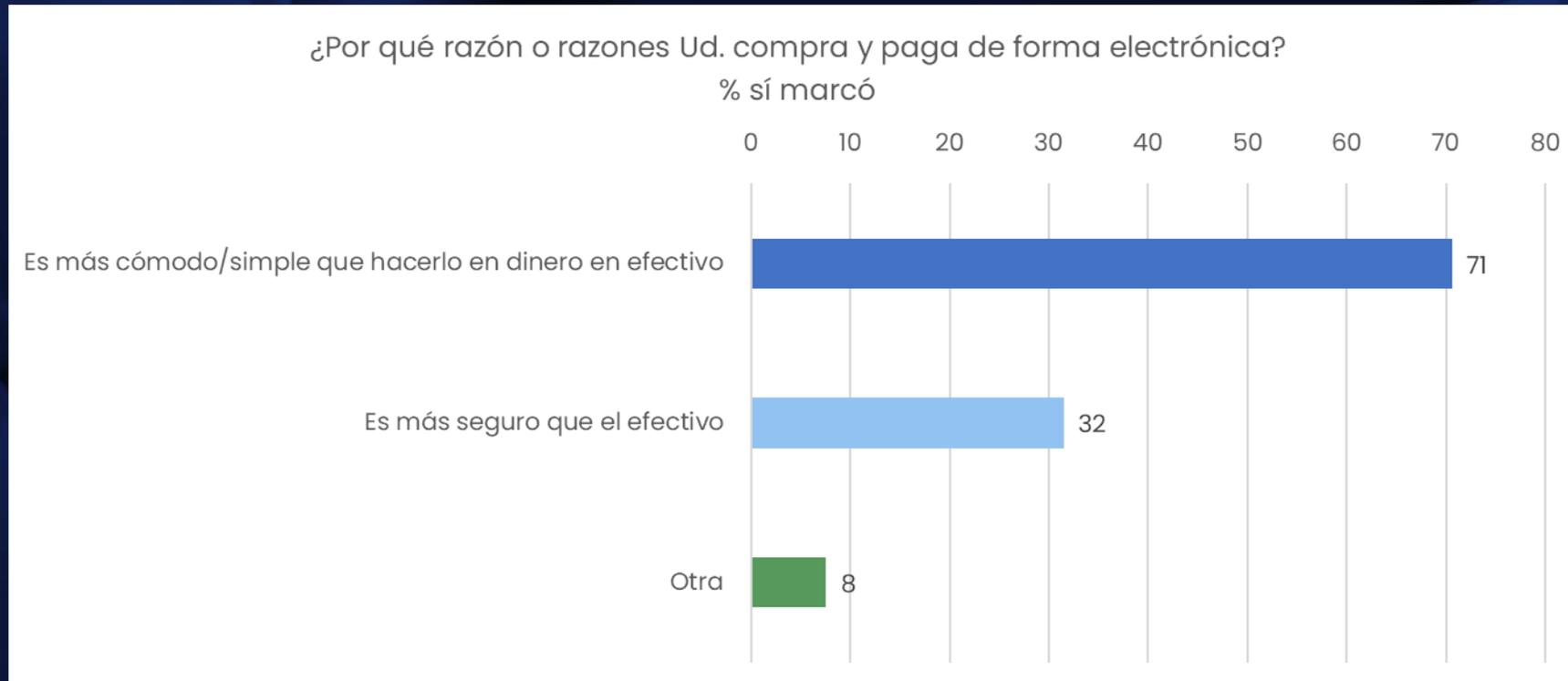
Pensando en las veces que Ud. ha comprado en línea, ¿a través de cuál o cuáles de las siguientes modalidades de compra lo ha hecho? Marque todas los que correspondan. Si no ha utilizado ninguna de estas modalidades, marque "ninguna de los anteriores".

% sí ha comprado

	Total	Sexo		GSE				Edad			Lugar	
	Total	Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	DE	18 a 34	35 a 54	55 o más	Regiones	RM
Marketplace o plataforma de compraventa (MercadoLibre, Ali Express, Facebook Marketplace u otro)	69	66	71	76	73	71	65	69	70	66	66	73
Página Web o directo a plataforma del emprendedor	60	64	56	76	69	56	55	73	56	49	56	65
App de entregas (Rappi, Pedidos Ya! Uber u otro)	34	33	35	47	46	35	27	53	28	19	27	44
Ninguna de las anteriores	9	10	9	2	5	9	13	4	10	14	12	6

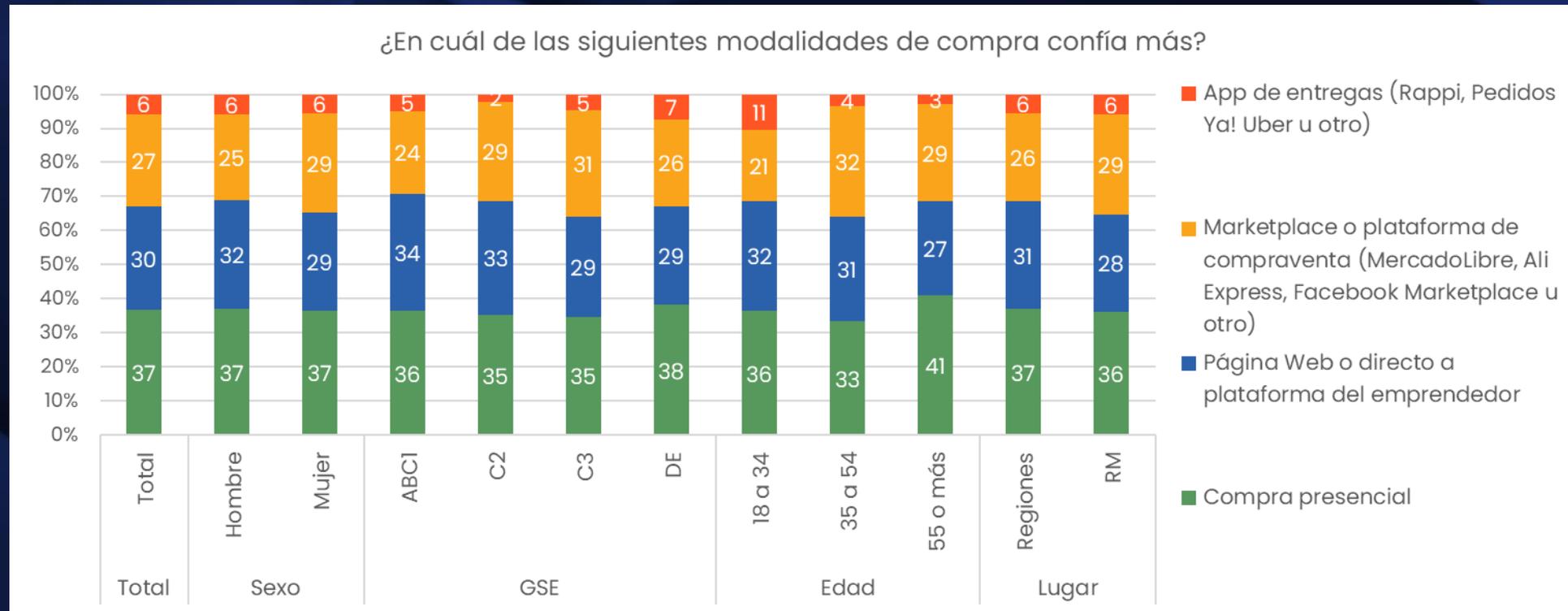
# Resultados | ¿Por qué compra y paga de forma electrónica? (Total)

- La mayoría (71%) declara que compra y paga de forma electrónica porque es más cómodo y simple que hacerlo con dinero efectivo. Un 31% menciona hacerlo porque es más seguro.



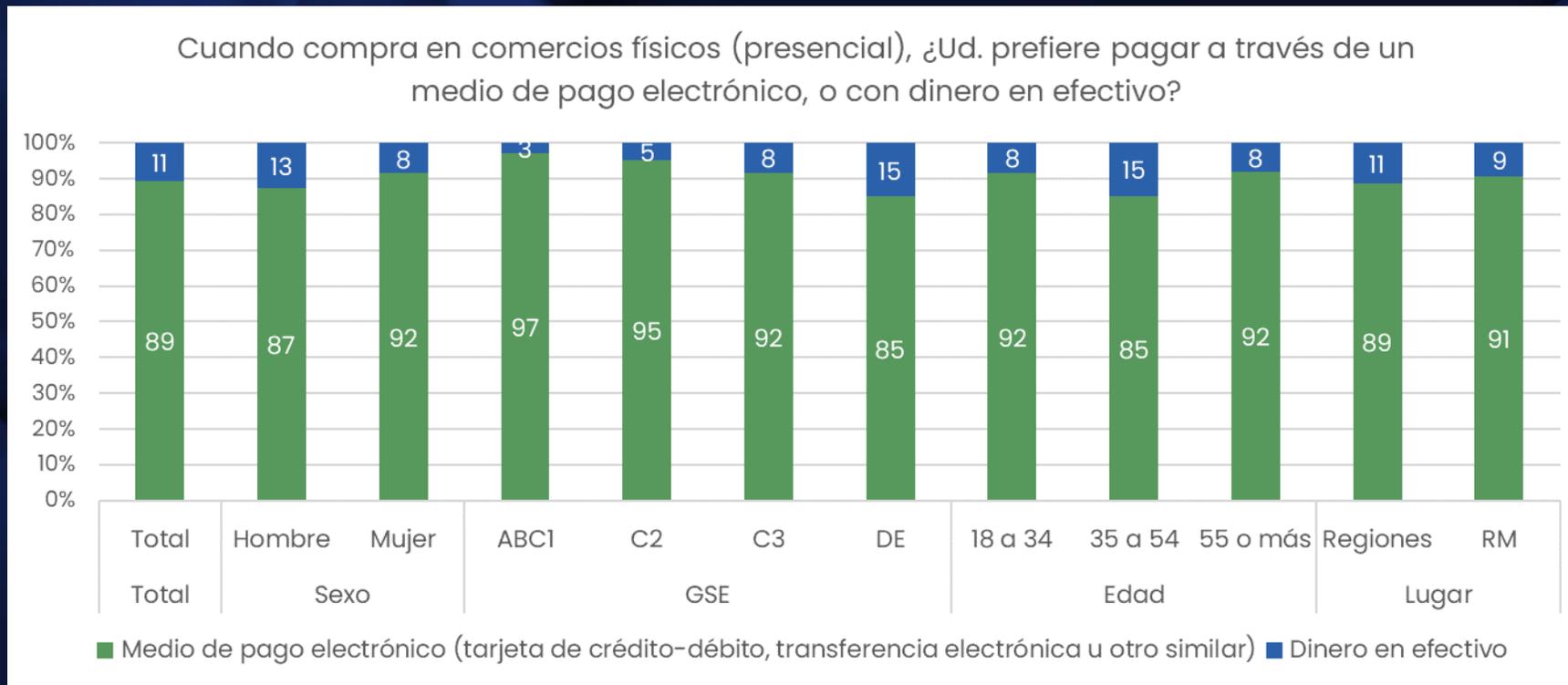
# Resultados | ¿Qué modalidad de compra es más confiable?

- La mayoría relativa (37%) confía más en la modalidad de compra presencial.
- Proporción aumenta entre personas de 55 o más años.



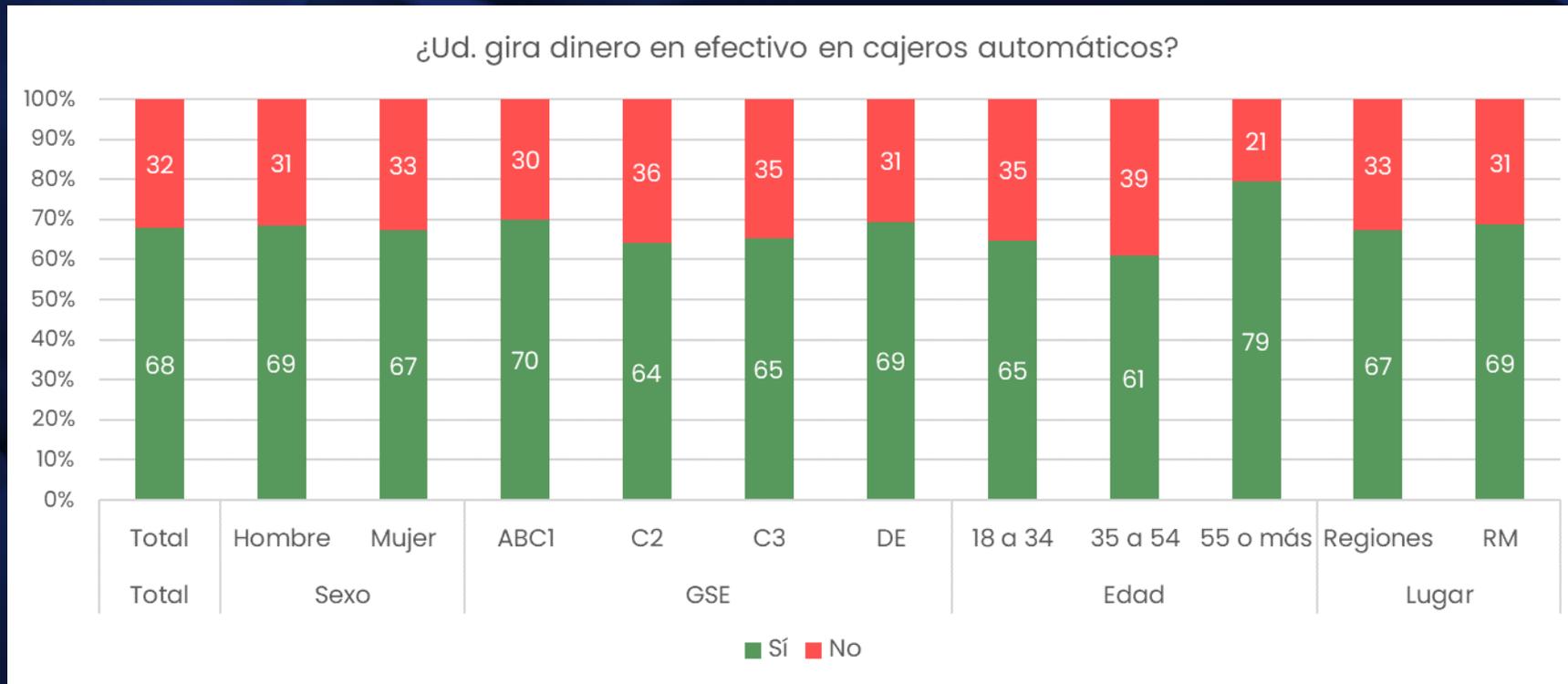
# Resultados | ¿Prefiere pago electrónico o en efectivo al realizar compras presenciales?

- La gran mayoría (89%) prefiere pagar a través de un medio de pago electrónico al comprar en comercios físicos (presencial).
- Proporción aumenta a medida que aumenta GSE.



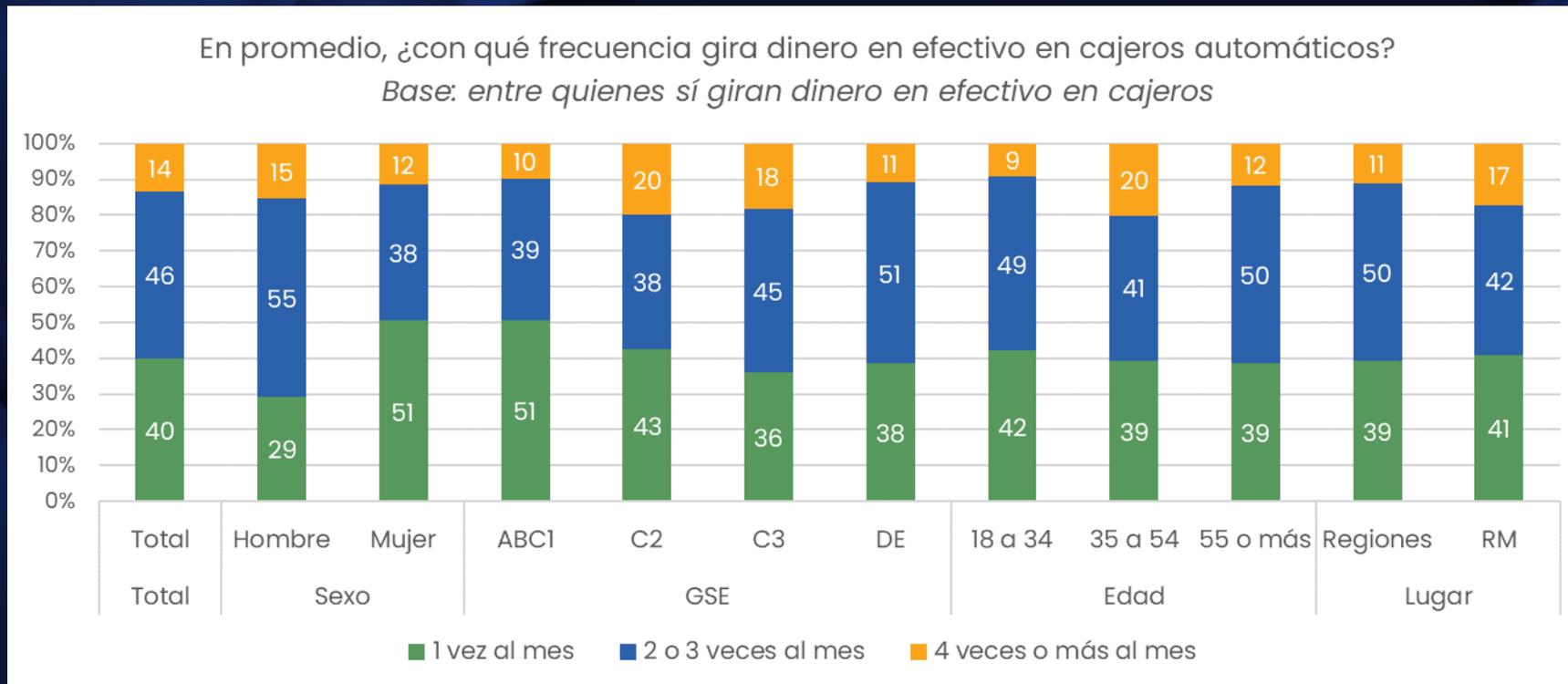
# Resultados | ¿Gira dinero en efectivo?

- La mayoría (68%) sí gira dinero en efectivo en cajeros automáticos.
- Proporción aumenta entre personas de 55 o más años.



# Resultados | ¿Con qué frecuencia gira dinero en cajeros?

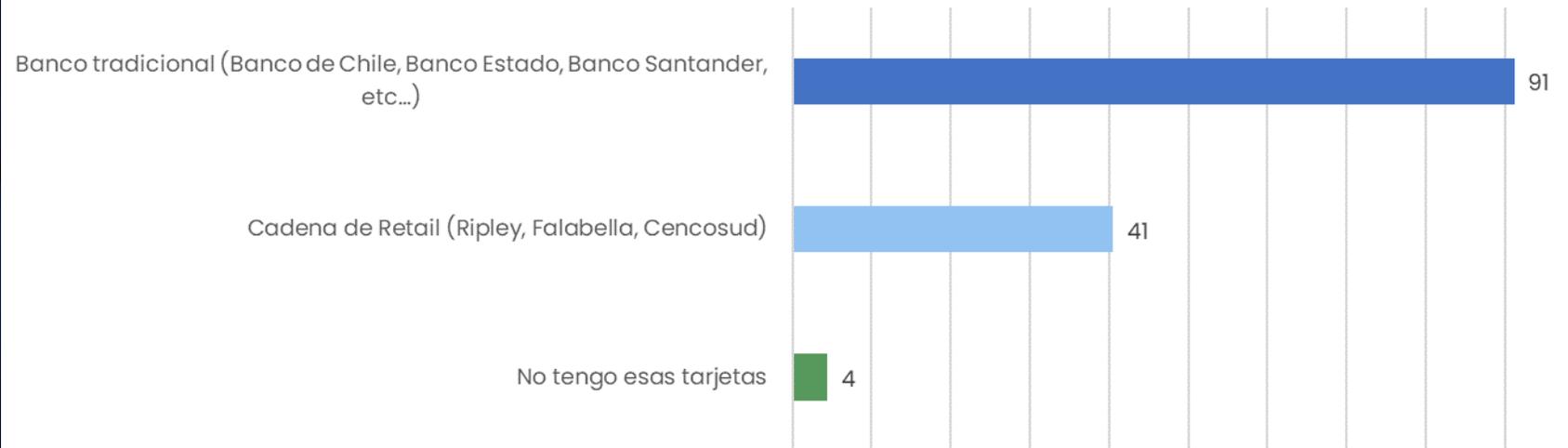
- Entre quienes sí giran dinero en cajeros, la mayoría relativa (46%) lo hace 2 o 3 veces al mes.
- Proporción aumenta entre hombres, GSE DE, personas de 55 o más años y en regiones.



# Resultados | ¿Con qué entidades financieras tiene una tarjeta? (Total)

- La gran mayoría (91%) tiene cuenta en bancos tradicionales, y un 41% en cadenas de retail.

Indique con cuáles de las siguientes entidades financieras tiene una tarjeta de débito y/o crédito. Marque todas las que correspondan. Si no tiene estas tarjetas, marque "No tengo estas tarjetas".  
% Total sí marcó



# Resultados | ¿Con qué entidades financieras tiene una tarjeta? (Aperturas)

- La gran mayoría (91%) tiene cuenta en bancos tradicionales, y un 41% en cadenas de retail.
- Proporción de quienes tienen cuentas en bancos tradicionales aumenta a medida que aumenta GSE.
- Proporción de quienes tienen cuentas en cadenas de retail aumenta a medida que disminuye la edad.

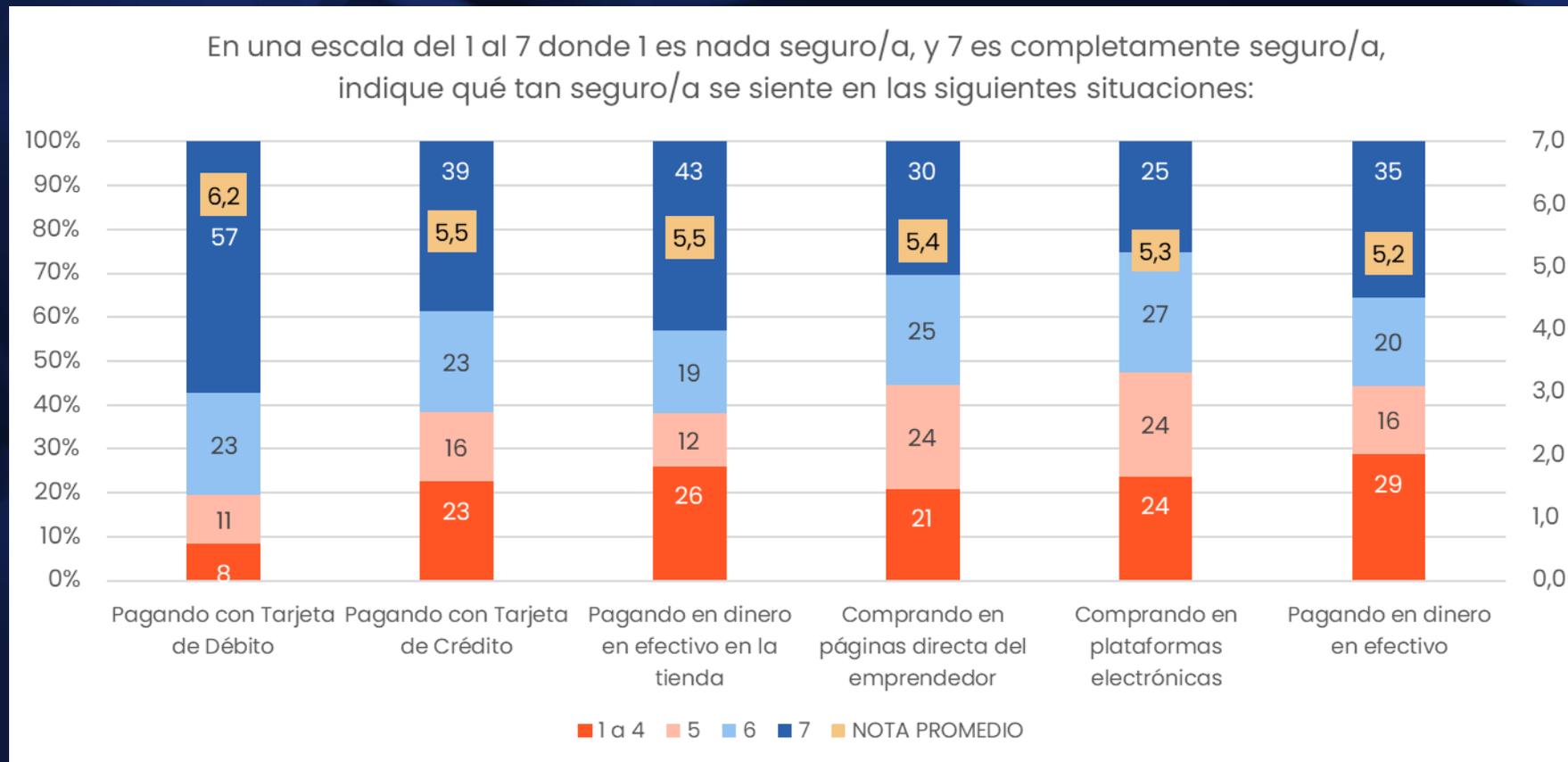
Indique con cuáles de las siguientes entidades financieras tiene una tarjeta de débito y/o crédito. Marque todas las que correspondan. Si no tiene estas tarjetas, marque "No tengo estas tarjetas".

% sí marcó

	Total	Sexo		GSE				Edad			Lugar	
	Total	Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	DE	18 a 34	35 a 54	55 o más	Regiones	RM
Banco tradicional (Banco de Chile, Banco Estado, Banco Santander, etc...)	91	91	91	97	95	92	88	94	89	90	89	94
Cadena de Retail (Ripley, Falabella, Cencosud)	41	42	39	41	39	45	39	46	40	35	39	42
No tengo esas tarjetas	4	3	5	1	2	4	6	3	5	5	5	4

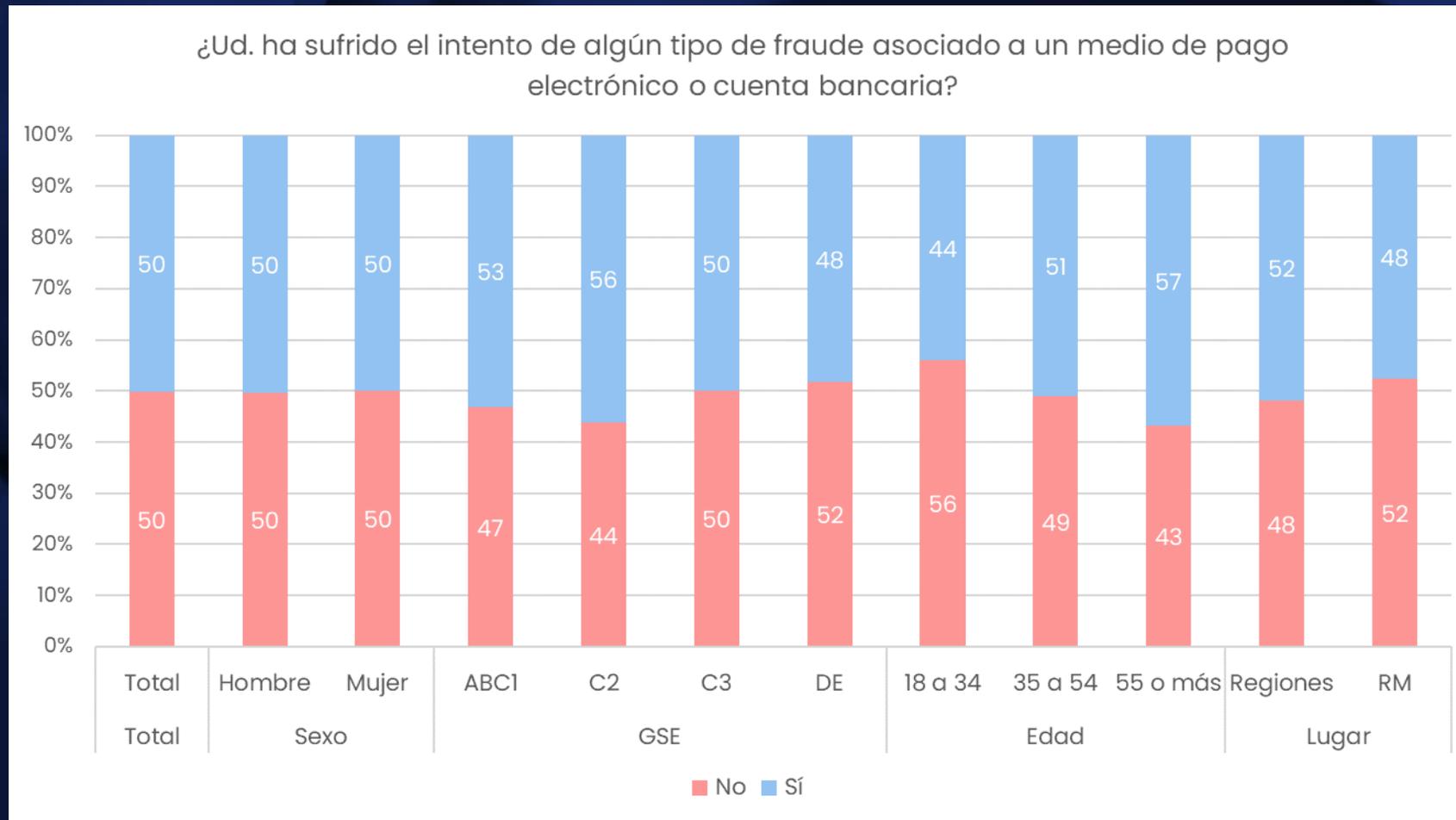
# Resultados | ¿Qué tan seguro/a se siente...? (Total)

- La mayoría evalúa con nota 6 o 7 la seguridad que siente al realizar todas las actividades preguntadas, resultando en una nota promedio sobre 5,0 para todos los casos.
- Pagar con tarjeta de débito es la situación donde la gente se siente más segura, con un 80% evaluándola con nota 6 (23%) o 7 (57%), resultando en una nota promedio de 6,2.



# Resultados | ¿Ha sufrido el intento de algún tipo de fraude asociado a un medio de pago electrónico?

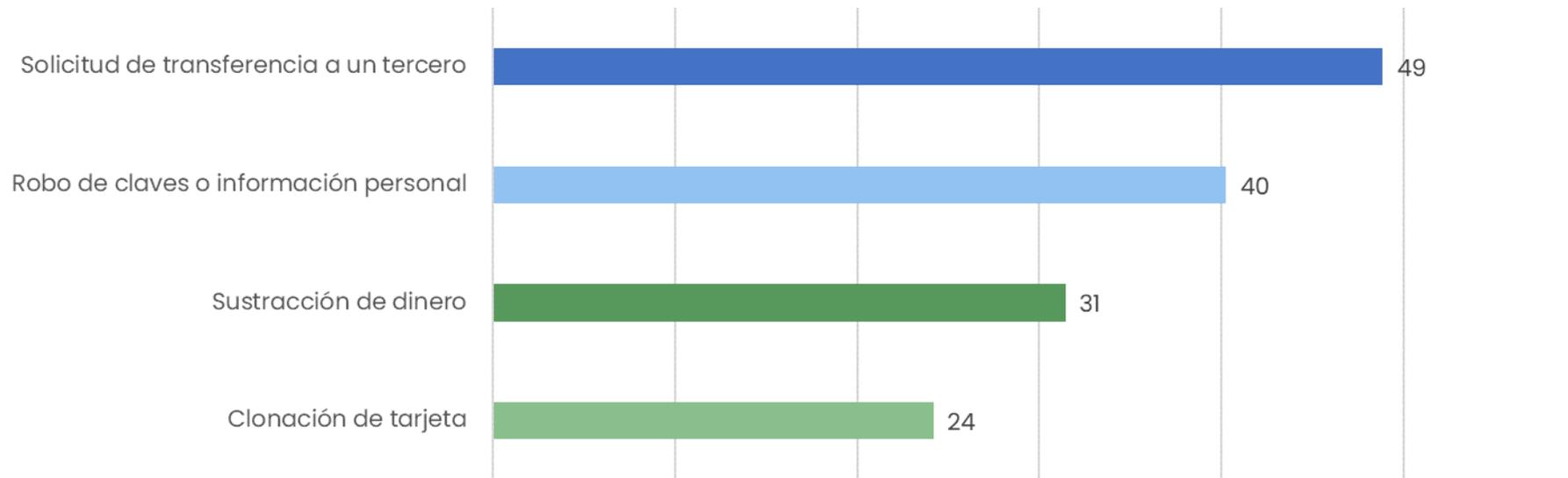
- Hay un empate entre quienes sí han sufrido el intento de algún tipo de fraude (50%) y quienes no lo han sufrido (50%).
- Proporción de quienes sí han sufrido el intento aumenta a medida que disminuye la edad y el GSE.



# Resultados | ¿Qué tipo de fraude ha sufrido? (Total)

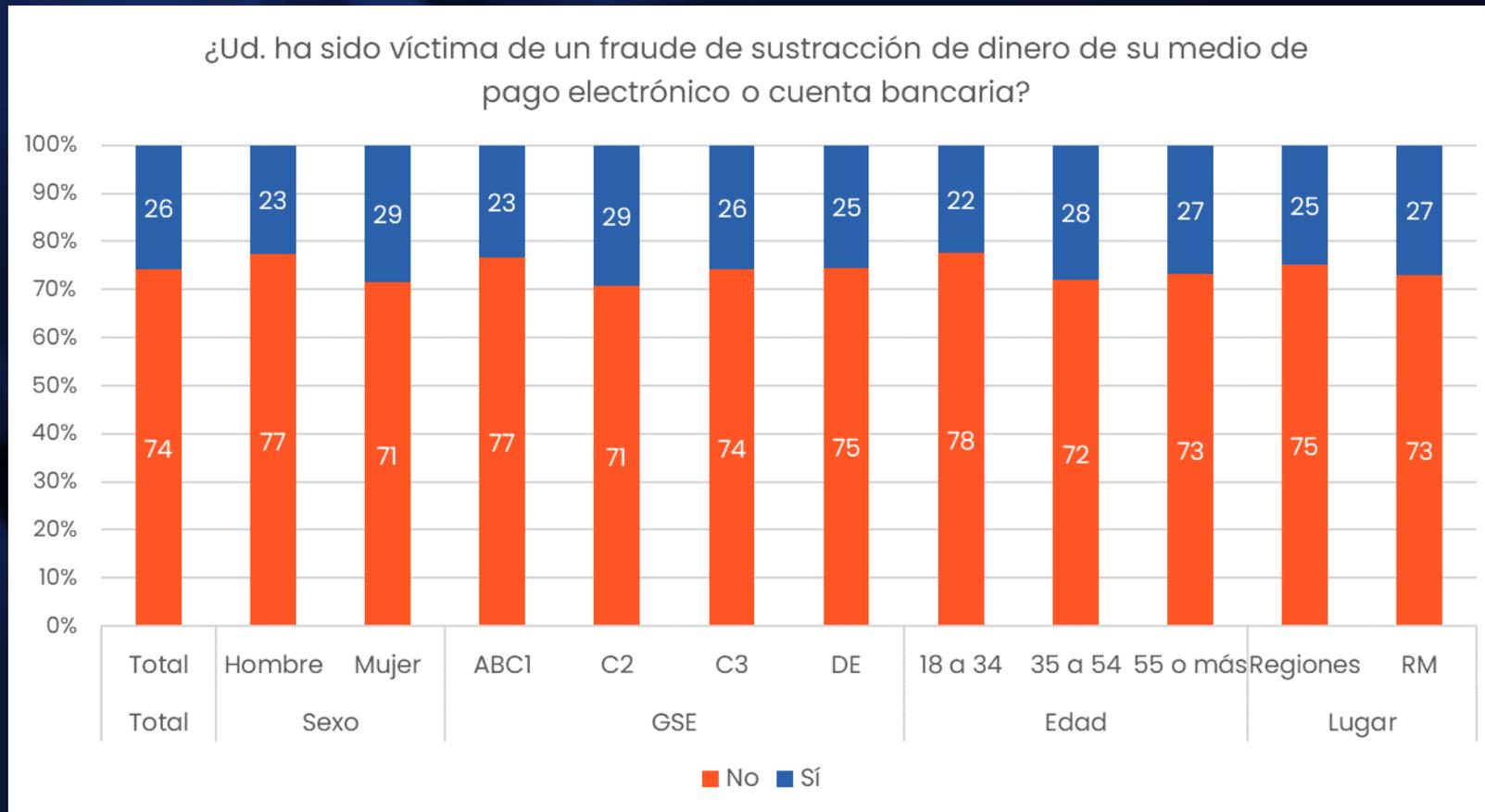
- Entre quienes sí han sufrido intento de fraude, un 49% ha sufrido solicitudes de transferencia a un tercero, un 40% robo de claves o información personal, y un 31% sustracción de dinero.

¿Qué tipo de intento de fraude o fraudes ha sufrido? Marque todos los que correspondan:  
% Sí ha sufrido. Base: entre quienes sí han sufrido algún tipo de fraude asociado a un medio de pago electrónico o cuenta bancaria



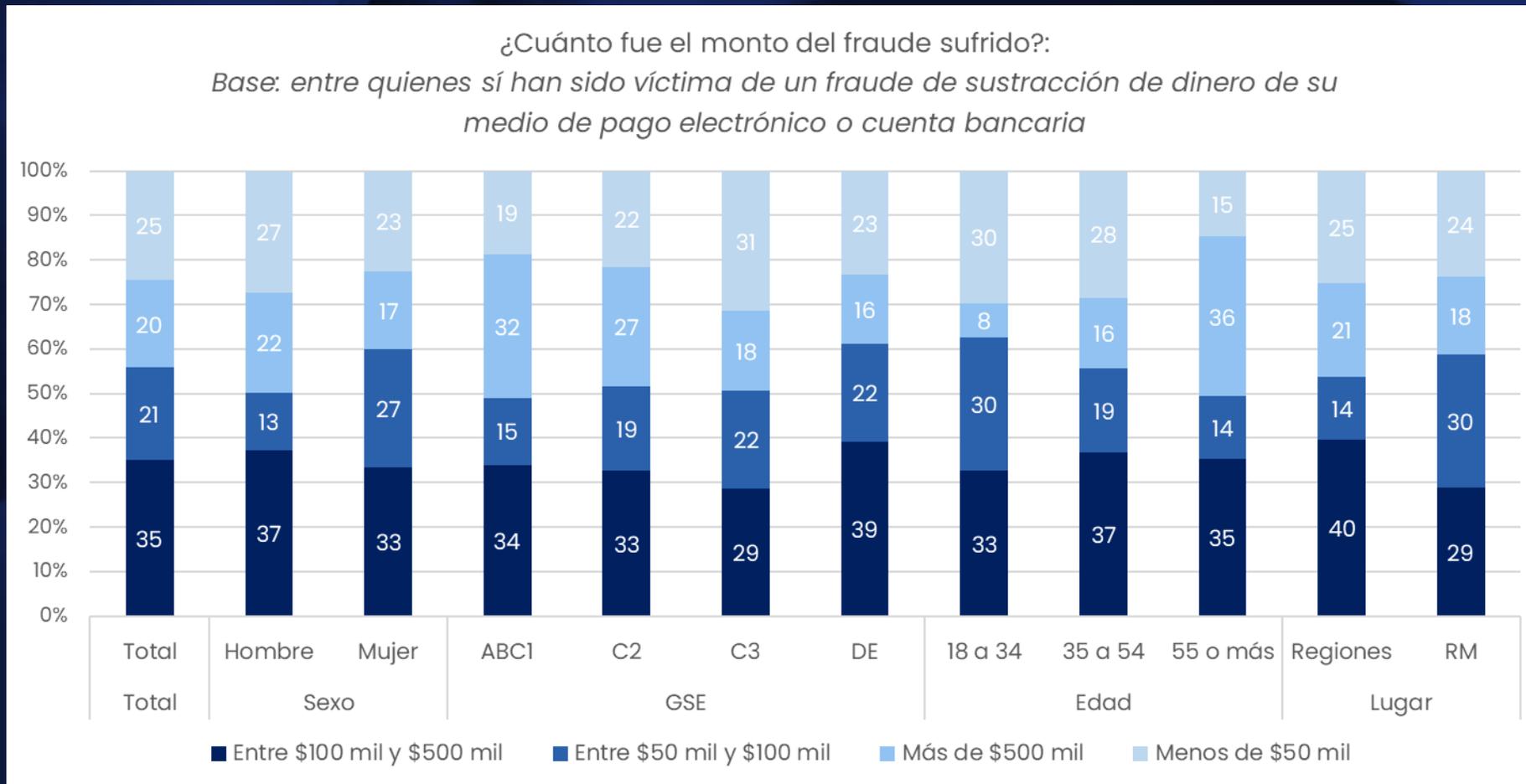
# Resultados | ¿Ha sido víctima de fraude de sustracción de dinero?

- Un 26% ha sido víctima de un fraude de sustracción de dinero de su medio de pago electrónico o cuenta bancaria.
- Se observan resultados similares en todos los segmentos.



# Resultados | ¿Cuál fue el monto del fraude sustraído?

- Entre quienes sí han sido víctimas de un fraude de sustracción de dinero, la mayoría relativa (35%) declara que fue por un monto entre \$100 mil y \$500 mil pesos.
- Proporción aumenta en regiones.



# 3.0

Índices



UNIVERSIDAD  
**Gabriela Mistral**  
*Juntos escribimos tu futuro*

**BW**  
Black & White



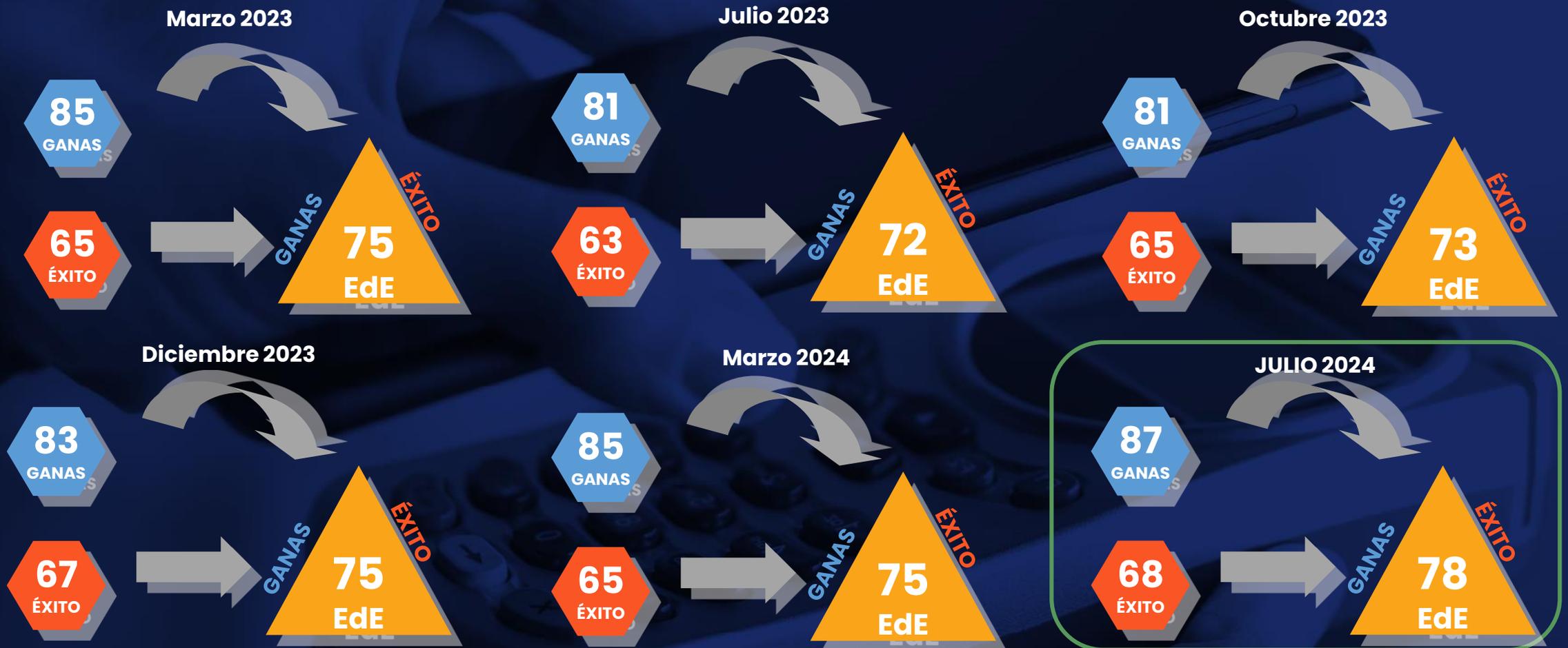
# Índices | Expectativas de emprendimiento (EdE)

- EdE – Índice de expectativas de emprendimiento. Busca cuantificar la disposición e interés de las personas por emprender y la percepción de éxito que estas tienen sobre un eventual e hipotético emprendimiento.
- Este índice sirve para evaluar el potencial personal que personas ven en torno al emprendimiento en Chile.
- Se construye a través de dos dimensiones: Ganas, Éxito.



# Índices | Expectativas de emprendimiento (EdE) (2)

- El índice de expectativas de emprendimiento aumentó en 3 puntos, alcanzando un valor de 78 (en una escala de 0 a 100, dónde 100 es el máximo positivo del índice expectativas de emprendimiento).
- Ganas de emprender aumentan en 3 puntos, y la percepción de éxito aumenta en 3 puntos.



# Índices | Barreras de emprendimiento (BdE)

- BdE – Índice de barreras de emprendimiento. Busca cuantificar la percepción de barreras y limitaciones contextuales para el emprendimiento.
- Este índice sirve para evaluar la percepción que se tiene sobre la estabilidad económica del país y cómo esta incide o no en la posibilidad de emprender.
- Se construye a través de tres dimensiones: LIMITANTES, FINANCIAMIENTO, AÑO



# Índices | Barreras de emprendimiento (BdE) (2)

- El índice de barreras de emprendimiento es de 63, manteniéndose igual a la medición anterior (en una escala de 0 a 100, dónde 0 es el mínimo de barreras y 100 el máximo).
- Las limitantes disminuyeron en 2 puntos, las barreras de financiamiento se mantuvieron iguales, y la percepción de peor año para emprender aumentó en 1 punto.



# Conclusiones |

- Las cosas están difíciles, pero hay optimismo: Aumenta la proporción de gente que tuvo emprendimiento, pero ya no; pero también las ganas de emprender. Si bien se siente que el emprendimiento no es prioridad y que es difícil conseguir recursos, aumenta la proporción de gente que cree que es muy o bastante probable que les iría bien emprendiendo.

- **Valoración se mantiene:** Valoración de emprendedores y empresarios se mantiene estable respecto a la última medición. Aumenta levemente la proporción que prefiere ser emprendedor antes de que empresario.

- **Algunos emprendimientos cerraron, pero hay interés por emprender:** Respecto a la última medición, la proporción de gente que tuvo un emprendimiento, pero ya no tiene uno aumentó en 5 puntos porcentuales. Además, la proporción de gente a la que le gustaría emprender en el futuro aumentó levemente en 2 puntos porcentuales.

- **Hay aires de optimismo sobre emprender:** Se observa una disminución de percepción de limitación en todos los factores, y aumentó la proporción de gente que cree que es muy o bastante probable que le vaya bien.

- **El gobierno y el contexto no ayudan:** Un 70% considera que este gobierno no tiene como prioridad el emprendimiento, y la mayoría considera que todos los factores son muy o bastante limitantes, y que es poco o nada probable conseguir recursos para emprender.

- **Comercio online prolifera:** La mayoría ha comprado en comercios electrónicos en el último mes, y solo un 9% no ha comprado en línea. Se suele comprar en plataformas de compraventa o en páginas web de tiendas o emprendedores.

- **Comodidad más que confianza:** La mayoría compra y paga de forma electrónica por comodidad más que por seguridad.

# Conclusiones I

- **El efectivo ha disminuido, pero no ha pasado de moda:** La mayoría sí gira dinero en cajeros, y entre quienes sí giran dinero, la mayoría relativa lo hace 2 o 3 veces al mes.
- **Hay alta sensación de seguridad:** La mayoría evalúa con nota 6 o 7 la seguridad que siente al realizar todas las actividades preguntadas, pagar con tarjeta de débito es la situación donde la gente se siente más segura, y pagar con efectivo donde la gente se siente menos segura.
- **Alto intento de fraude:** La mitad ha sufrido intentos de fraudes. Un 26% ha sido víctima efectiva de fraudes de sustracción de dinero. En estos casos, la mayoría relativa declara que fue por montos entre \$100 mil y \$500 mil pesos.



UNIVERSIDAD  
**Gabriela Mistral**

*Juntos escribimos tu futuro*

**BW**  
Black & White