



CÁMARA
DE LA ECONOMÍA
DIGITAL DEL URUGUAY

Realizado por:



TENDENCIAS DEL CONSUMO DIGITAL

Julio 2020

Versión pública



ACERCA DE

NUESTRO PROPÓSITO

Representar y promover el desarrollo de la Economía Digital en general y el Comercio Electrónico en particular, en Uruguay.

NUESTROS PILARES



Desarrollar el Ecosistema

Potenciamos el Comercio Electrónico y los Negocios por Internet realizando distintas actividades que fomenten el relacionamiento y generen sinergia entre los actores del sector.



Difundir conocimiento

Organizamos diversos tipos de capacitaciones: seminarios, workshops, congresos, webinars, generamos estudios e información confiable para la toma de decisiones empresariales.



Impulsar representatividad

Representamos al Ecosistema ante el gobierno y reguladores, impulsando la creación de leyes y políticas públicas que sostengan el desarrollo de la Economía Digital.

www.cedu.org.uy/informes/

INFORMES DISPONIBLES

"TENDENCIAS DE CONSUMO DIGITAL"

Objetivo: Brindar un informe sobre los principales indicadores del consumo digital en Uruguay, el perfil del consumidor digital y los motivadores y barreras a la compra online.

"MONITOR CIBERLUNES"

Objetivo: Brindar un informe sobre los hábitos de compra online durante la campaña CIBERLUNES, montos de compra, principales categorías de productos, experiencia y comparación con fechas comerciales offline.

ACCESO A NUESTROS INFORMES

VERSIÓN PÚBLICA

Resumen de los informes con los indicadores más importantes disponible desde nuestra web.

VERSIÓN SOCIOS CEDU

Nuestros socios acceden a la totalidad del informe, siendo esta una versión más completa que profundiza acerca de las variables principales.



METODOLOGÍA

Este informe se basa en los resultados de dos encuestas,
una al público en general y otra a internautas

1. Encuesta al público en general

- Se colocó un módulo de preguntas sobre consumo digital en una encuesta nacional de 1006 casos
- Fecha de campo: entre el 1 y el 13 de julio de 2020
- Características: telefónica, a teléfonos fijos y celulares, a personas mayores de 18 años

1. Encuesta a internautas

- Se realizó una encuesta online a 2574 internautas, con un cuestionario que abordaba en detalle los consumos realizados en los últimos 12 meses, los medios de pago utilizados y los motivadores e inhibidores del consumo
- Fecha de campo: entre el 1 y el 20 de julio de 2020
- Se realizó una invitación a través de Facebook a responder una encuesta sobre consumo digital, y se sorteó un premio entre los participantes

CONTENIDO



Uso de internet entre la población adulta

1. Uso de dispositivos
2. Compras en internet
3. Compras en pandemia

Internautas y el consumo digital

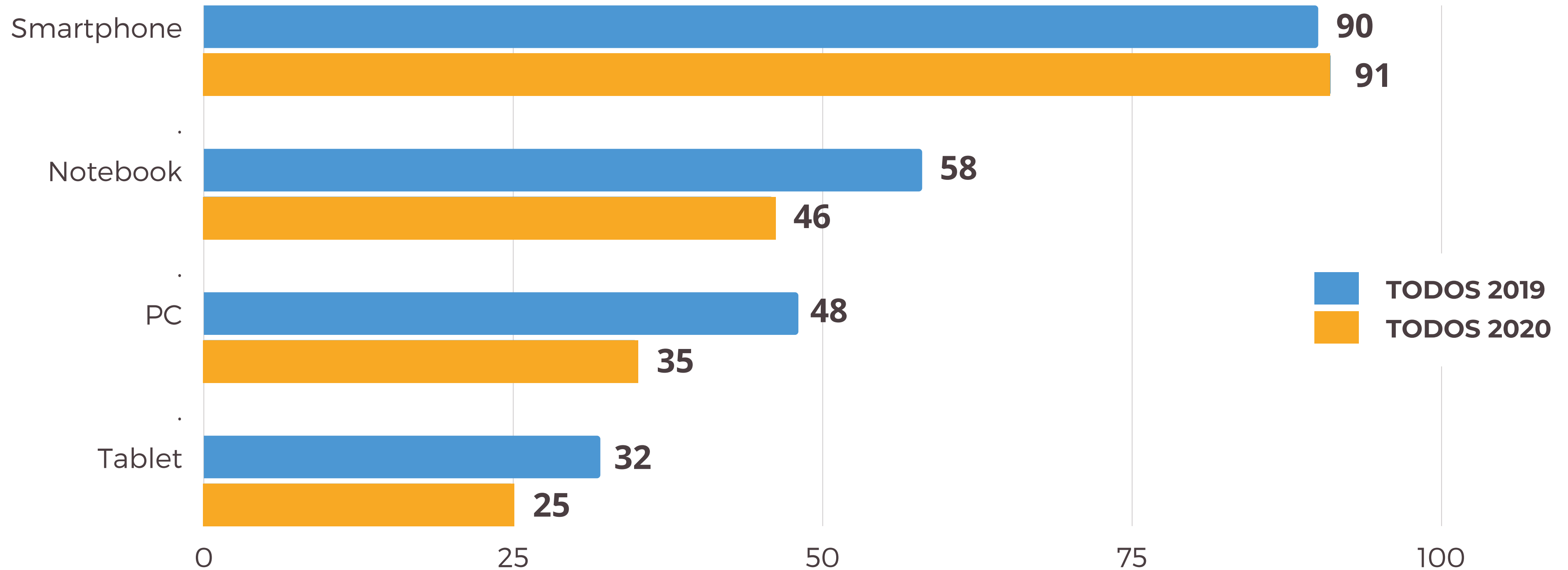
1. Consumidores: búsqueda y compra en internet
2. Compras en Uruguay y en el exterior
3. La experiencia de compra
4. La pandemia y las compras por internet
5. Cómo facilitar el consumo digital

Conclusiones

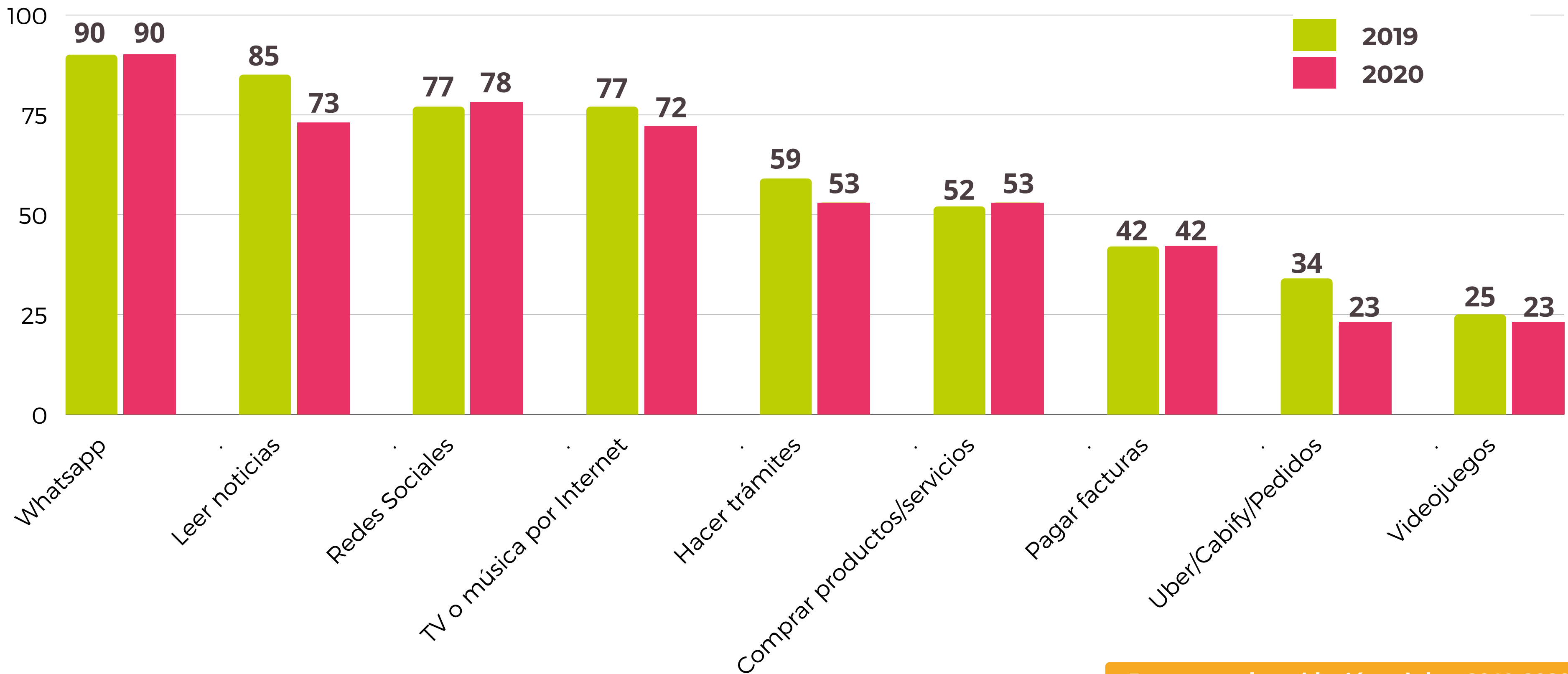
USO DE TECNOLOGÍA

% que usa cada uno

¿Usted usa...?

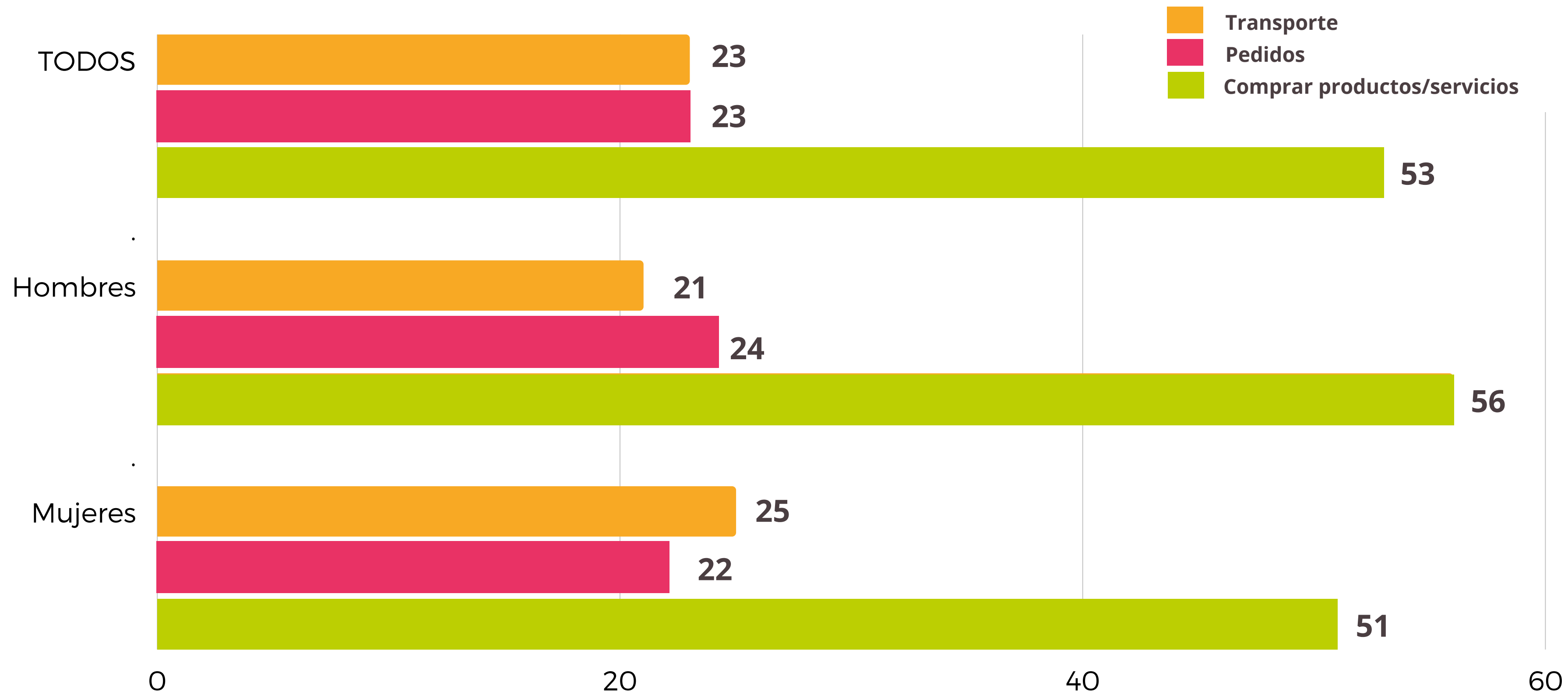


% DE TODA LA POBLACIÓN que usa internet para...



INTERNET PARA COMPRAS Y PAGOS

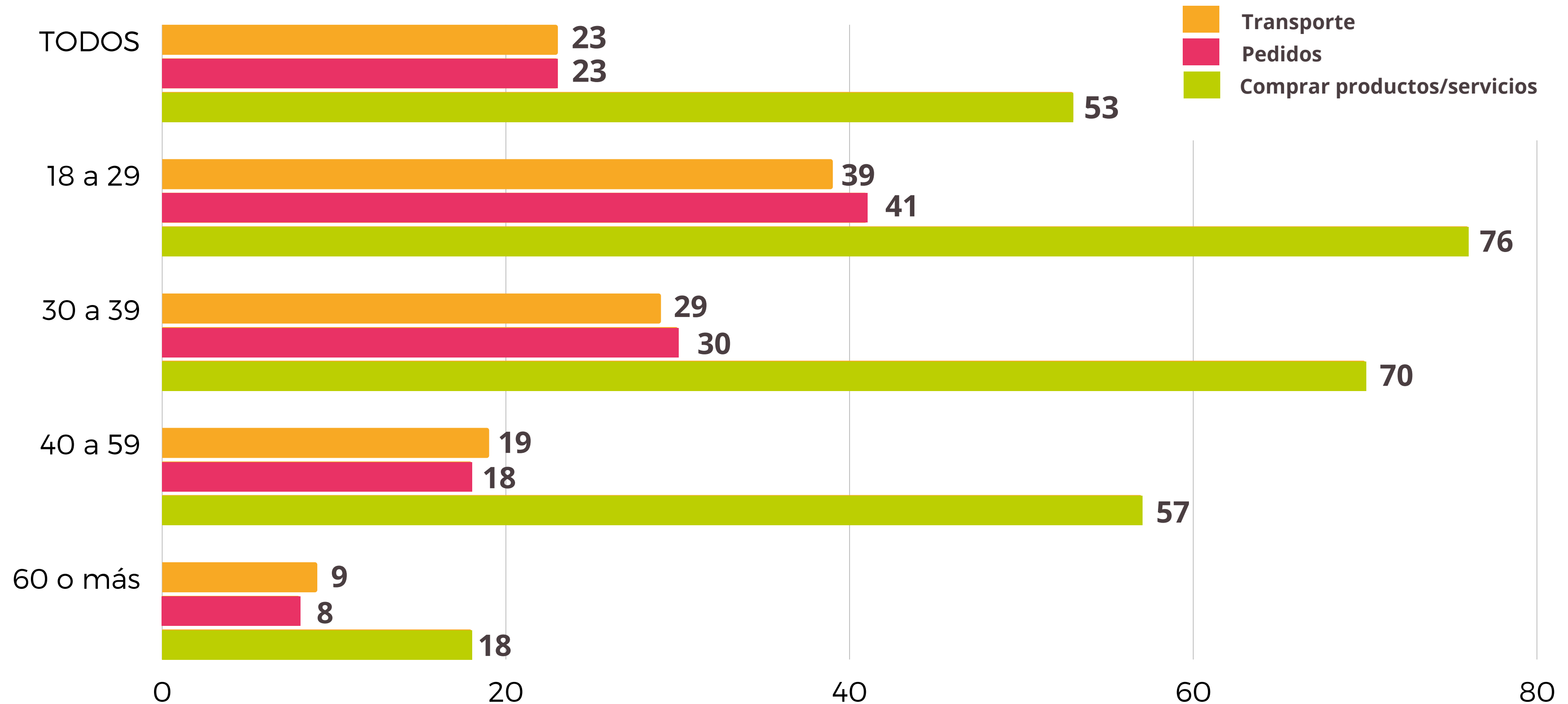
% que usa cada uno



género

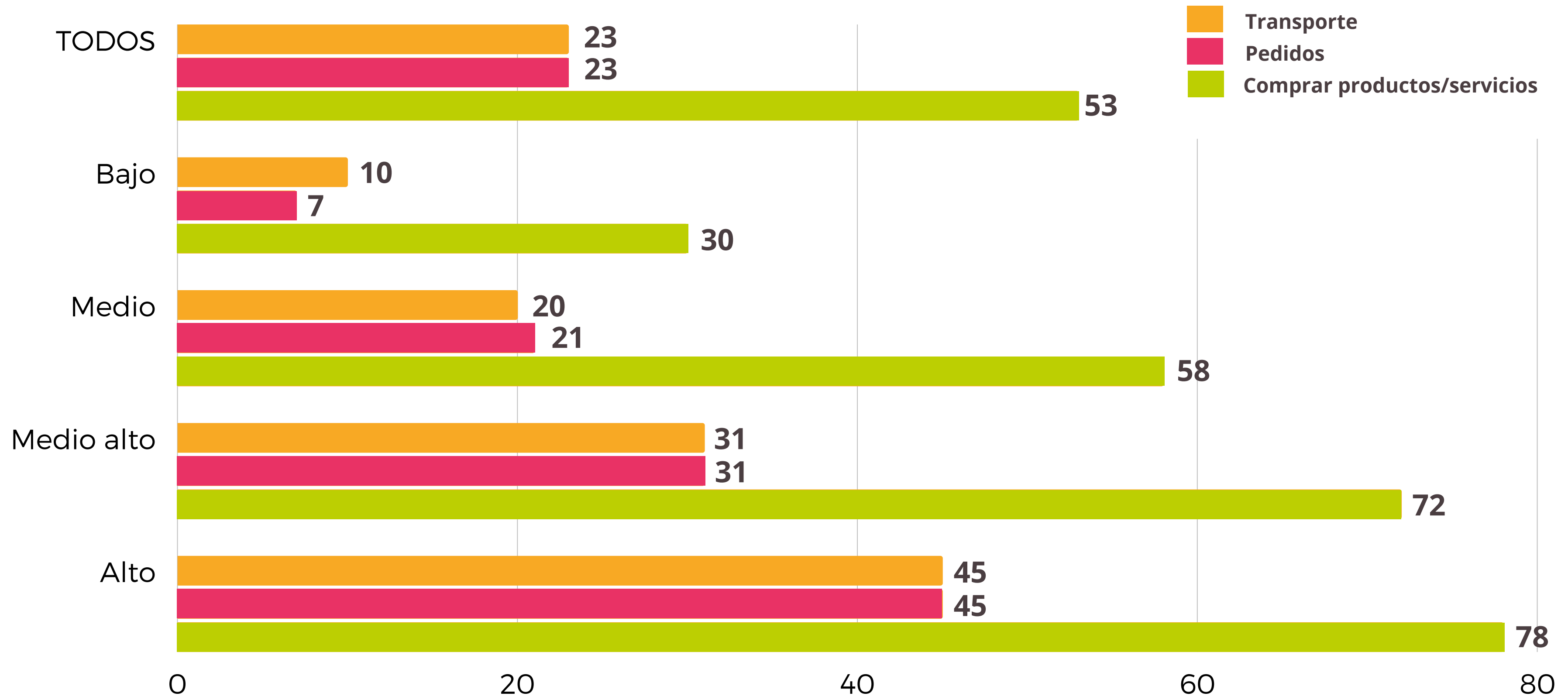
INTERNET PARA COMPRAS Y PAGOS

% que usa cada uno



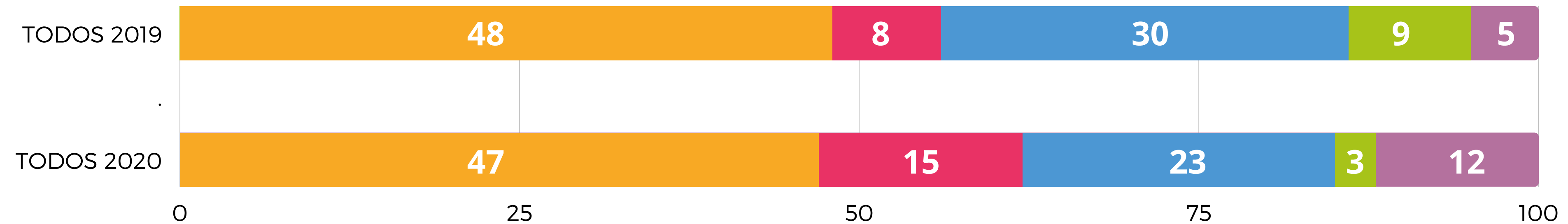
INTERNET PARA COMPRAS Y PAGOS

% que usa cada uno



¿CUÁNTAS VECES COMPRÓ EN INTERNET?

Se cambiaron las opciones de respuesta entre 2019 y 2020, por lo cual las mediciones no son estrictamente comparables



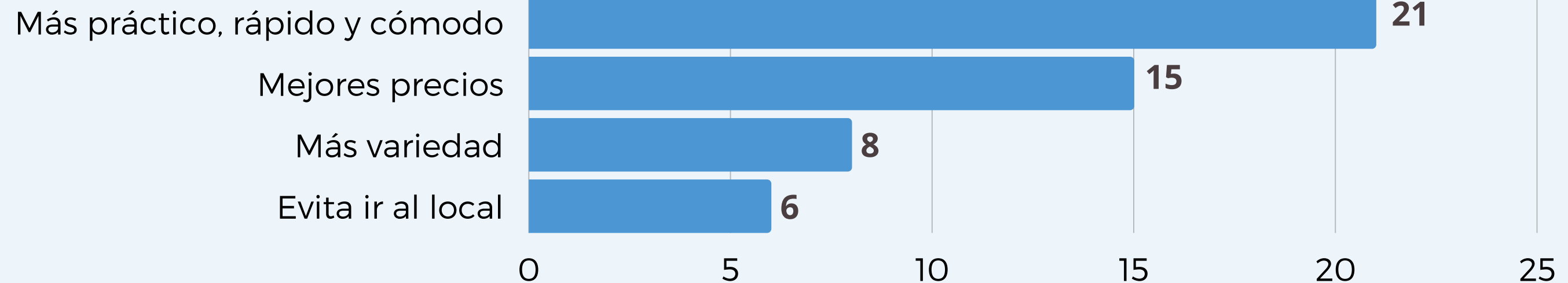
¿Hizo alguna compra de productos o servicios (que no sean delivery ni transporte) en internet alguna vez?
¿Cuántas veces hizo una compra por internet en los últimos doce meses?

- No compró nunca
- Hasta una vez en último año
- Algunas veces
- Una vez por mes
- Más de una vez por mes

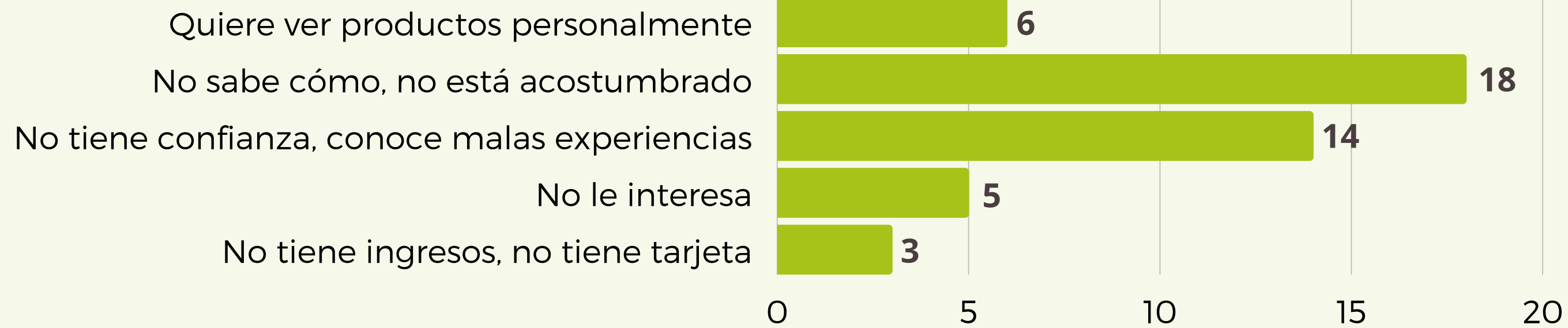
RAZONES PARA COMPRAR O NO COMPRAR POR INTERNET

"¿Cuál es el principal motivo por el cuál hace compras / no hace compras por internet?"

COMPRA PORQUE...



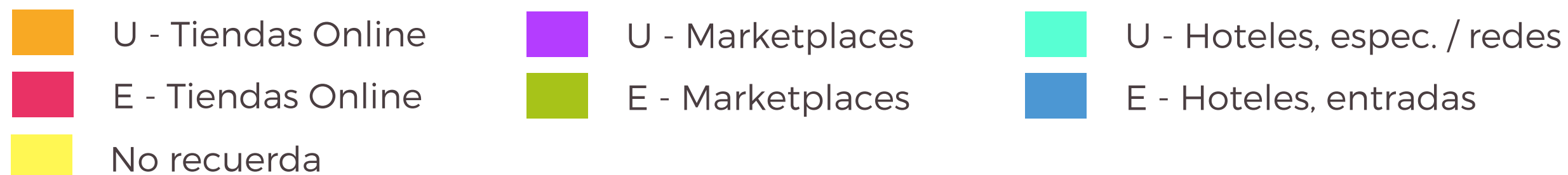
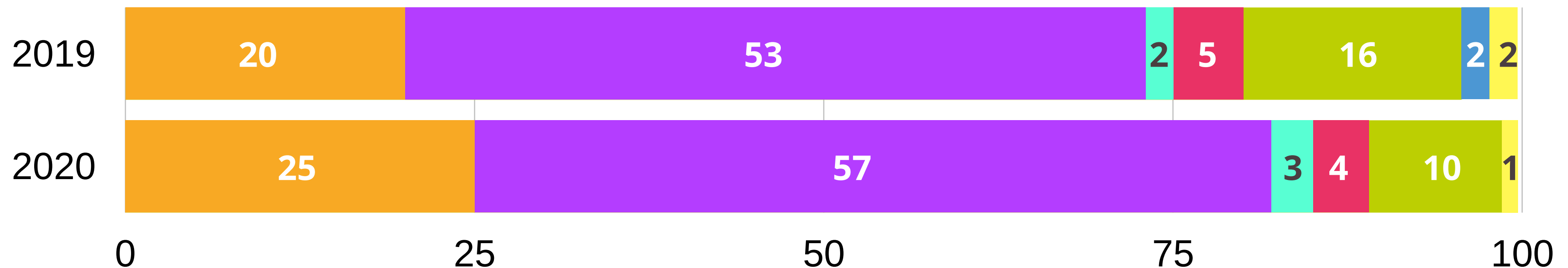
NO COMPRA PORQUE...



¿DÓNDE COMPRÓ LA ÚLTIMA VEZ?

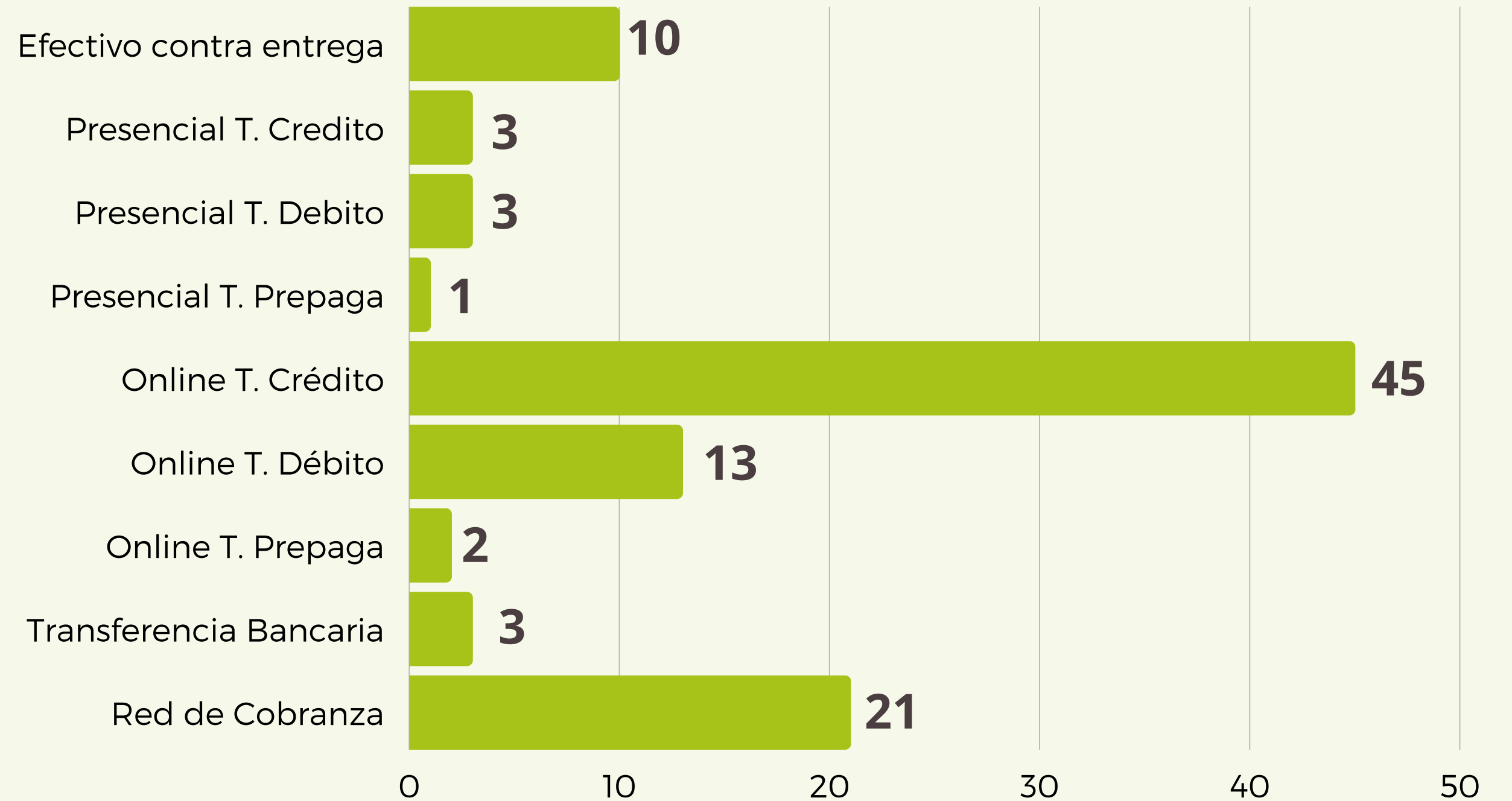
Sólo los que compraron

“¿Dónde compró la última vez productos o servicios (que no sean ni delivery ni transporte)?”



FORMAS DE PAGO DE LA ÚLTIMA COMPRA HECHA POR INTERNET

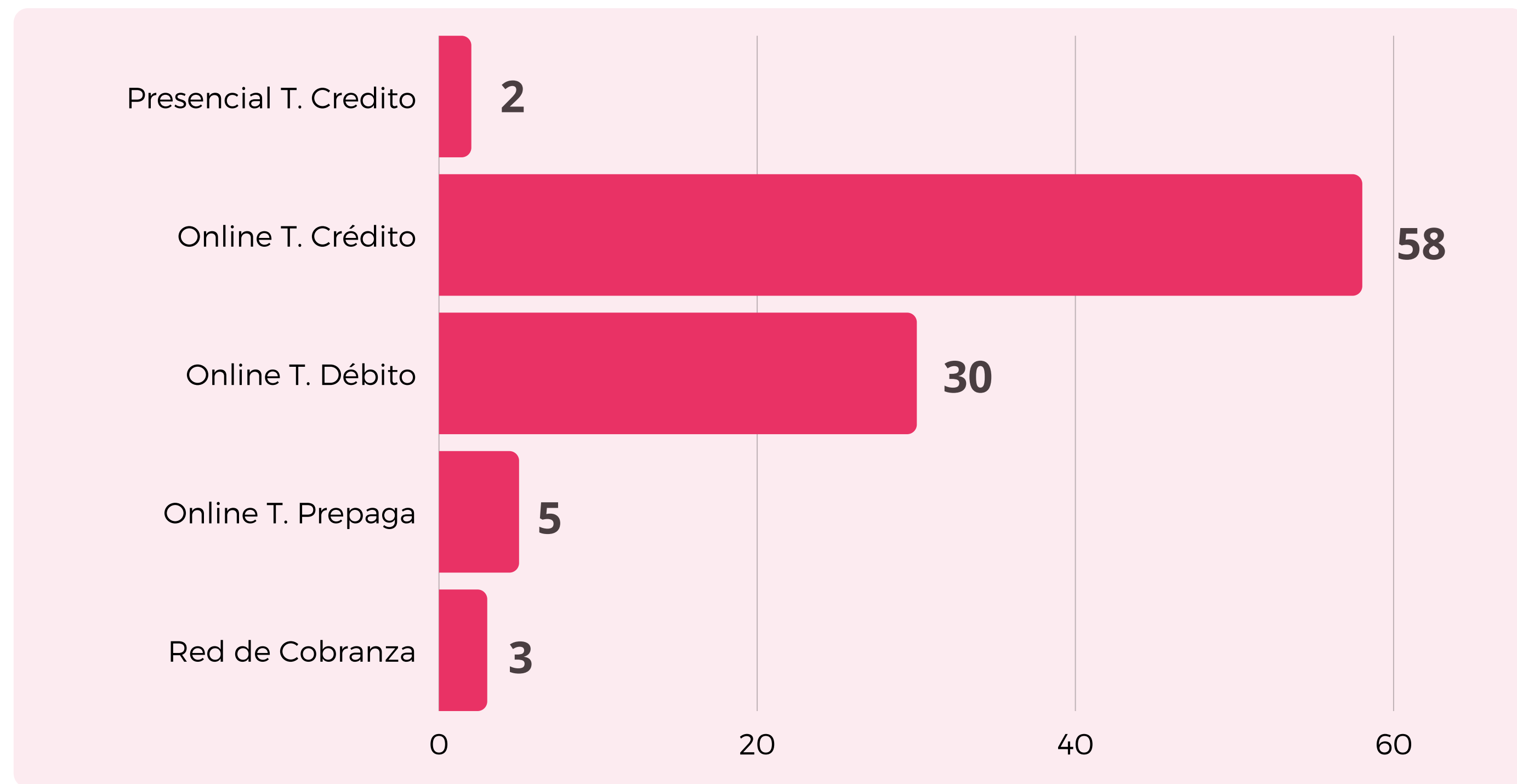
COMPRA URUGUAY



Encuesta a la población adulta jul 2020

FORMAS DE PAGO DE LA ÚLTIMA COMPRA HECHA POR INTERNET

COMPRA EXTERIOR



Uso de internet entre la población adulta

1. Uso de dispositivos
2. Compras en internet
3. Compras en pandemia



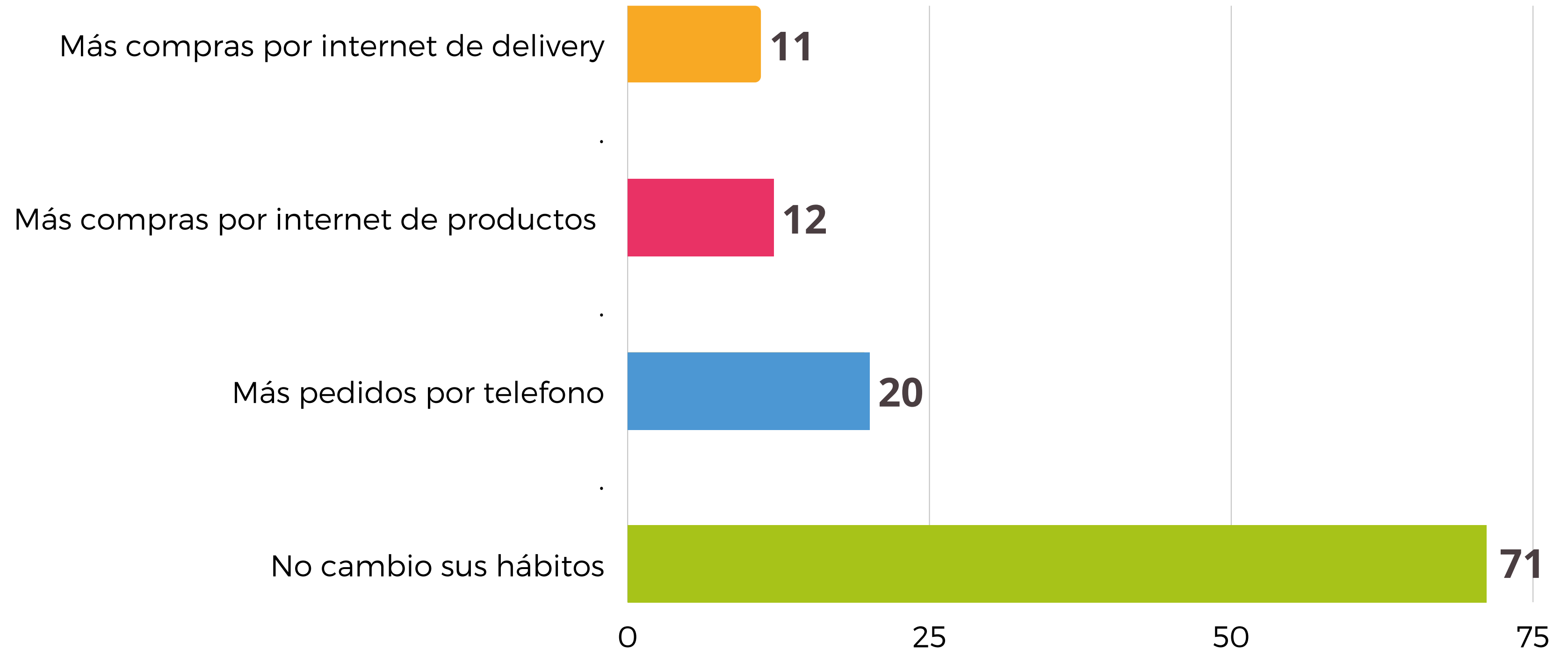
Internautas y el consumo digital

1. Consumidores: búsqueda y compra en internet
2. Compras en Uruguay y en el exterior
3. La experiencia de compra
4. La pandemia y las compras por internet
5. Cómo facilitar el consumo digital

Conclusiones

DESDE QUE EMPEZÓ LA PANDEMIA ¿Está haciendo....?

(Se podía marcar más de una)



Uso de internet entre la población adulta

1. Uso de dispositivos
2. Compras en internet
3. Compras en pandemia



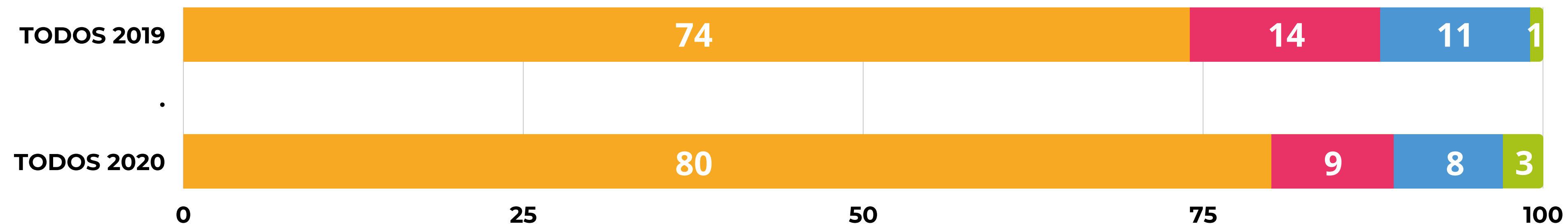
Internautas y el consumo digital

1. Consumidores: búsqueda y compra en internet
2. Compras en Uruguay y en el exterior
3. La experiencia de compra
4. La pandemia y las compras por internet
5. Cómo facilitar el consumo digital

Conclusiones

DISPOSITIVO QUE USAN LOS CONSUMIDORES CUANDO BUSCAN Y COMPRAN POR INTERNET

Smartphone Laptop PC Tablet



“¿Cómo se conecta más habitualmente a internet cuando busca información de productos y servicios o está pensando comprar algo por internet?”

Encuesta a internautas, jul 2020

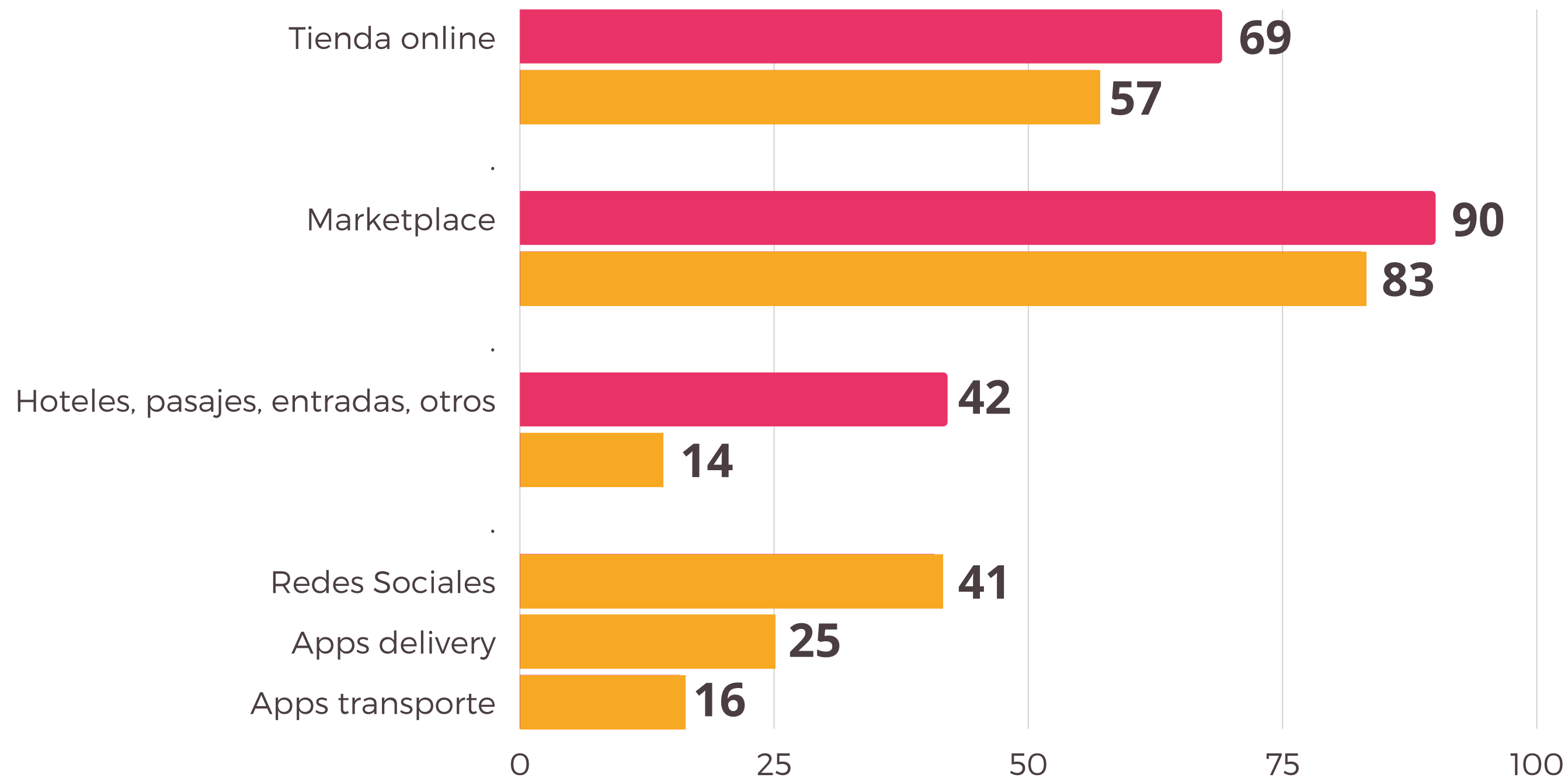
EVOLUCIÓN 2019-2020

Sitios que consultó por productos o servicios en el último año

% consultó en cada uno

URUGUAY

 TODOS 2019
 TODOS 2020



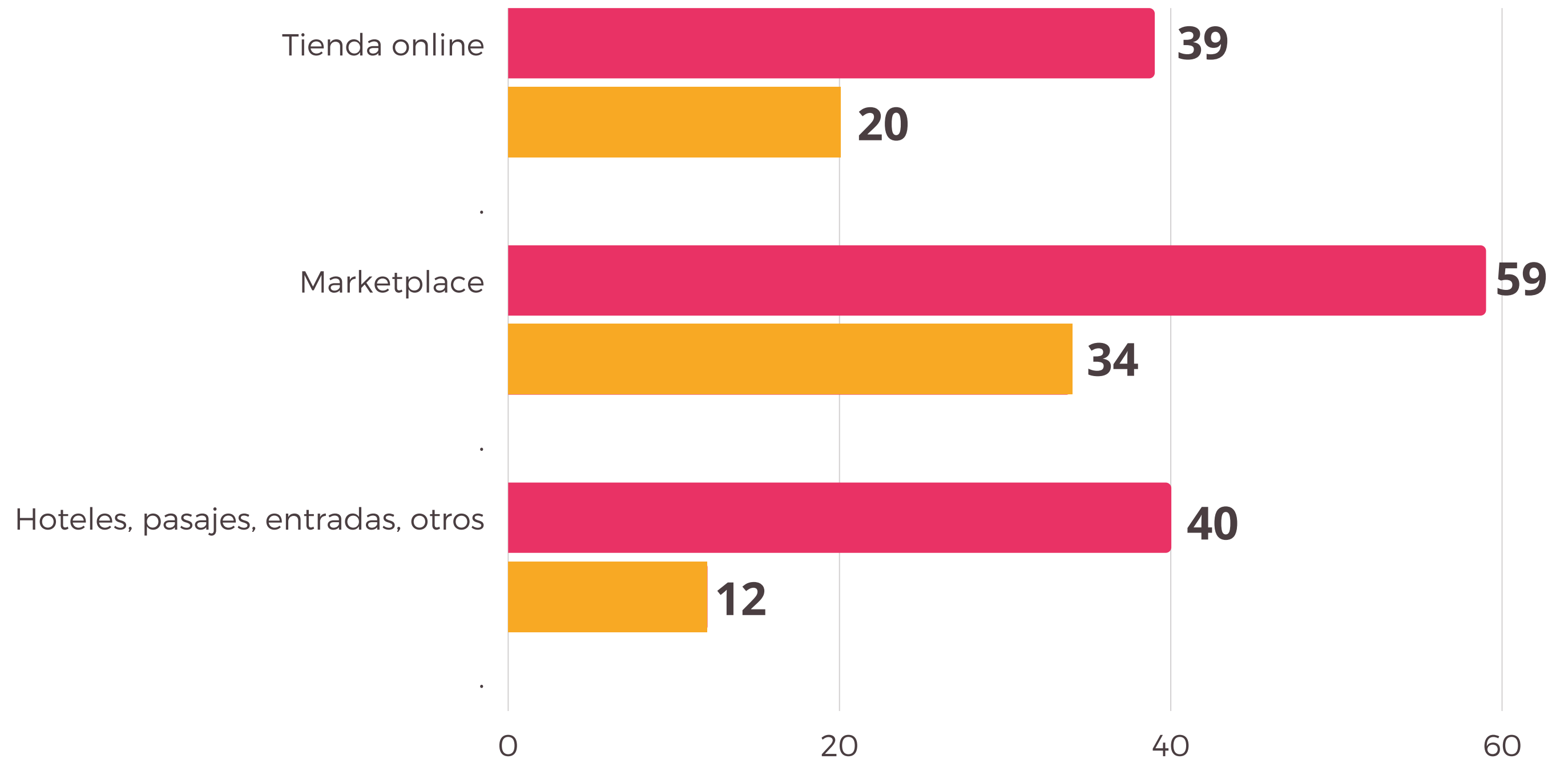
EVOLUCIÓN 2019-2020

Sitios que consultó por productos o servicios en el último año

% consultó en cada uno

EXTERIOR

 TODOS 2019
 TODOS 2020



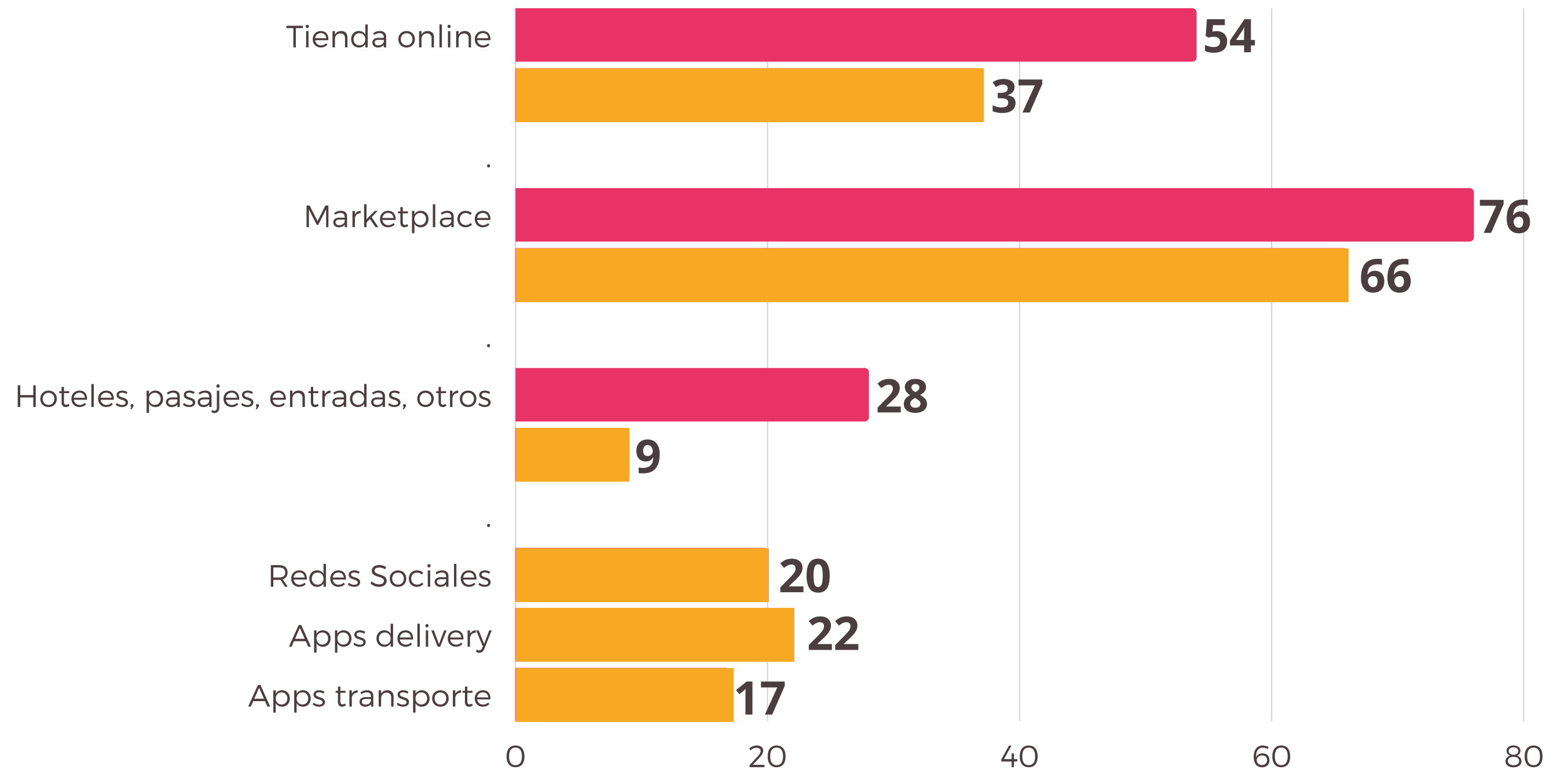
SITIOS DONDE COMPRÓ PRODUCTOS O SERVICIOS

en el último año

% que compró en cada uno

URUGUAY

 TODOS 2019
 TODOS 2020



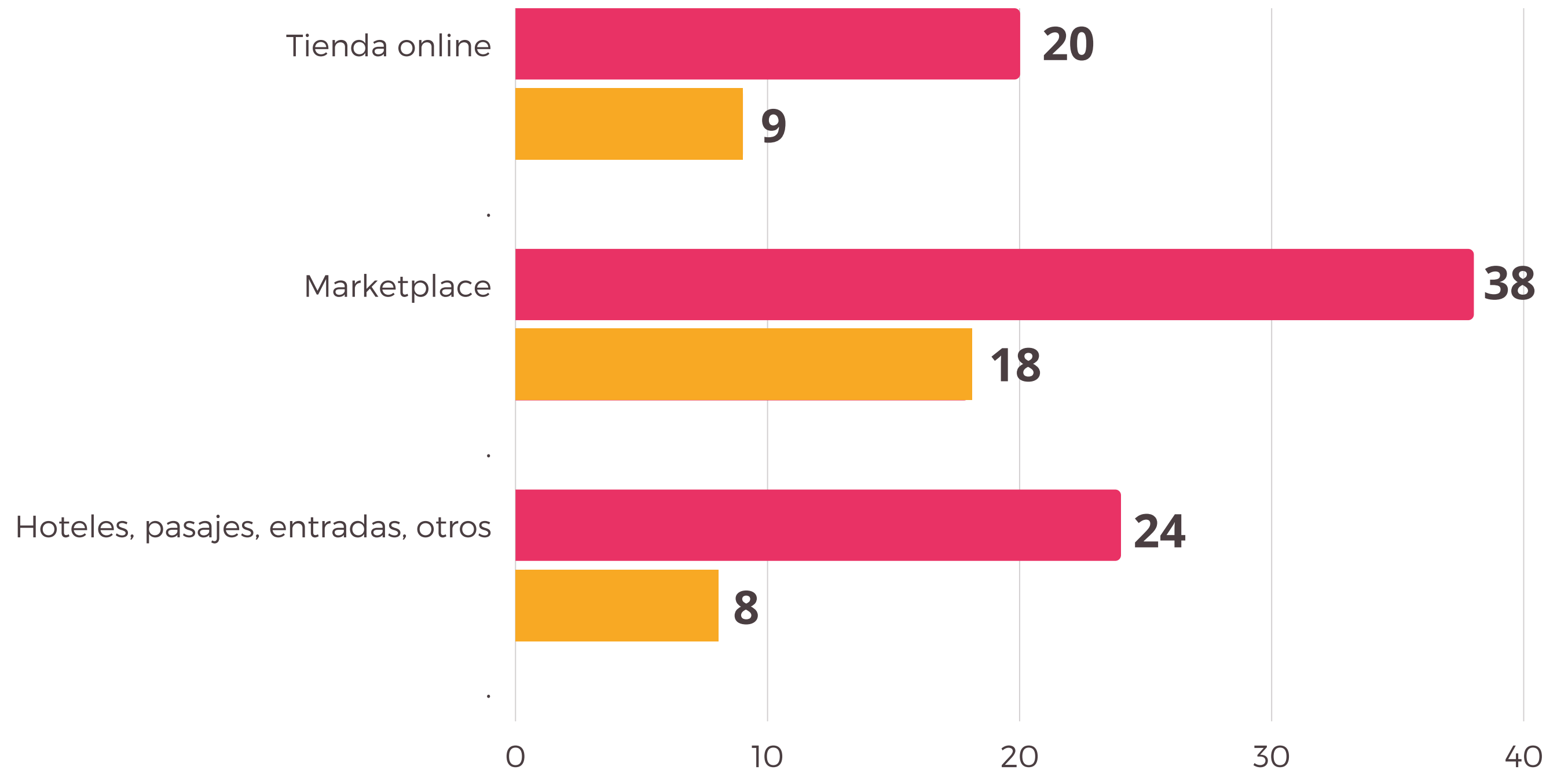
SITIOS DONDE COMPRÓ PRODUCTOS O SERVICIOS

en el último año

% que compró en cada uno

EXTERIOR

 TODOS 2019
 TODOS 2020



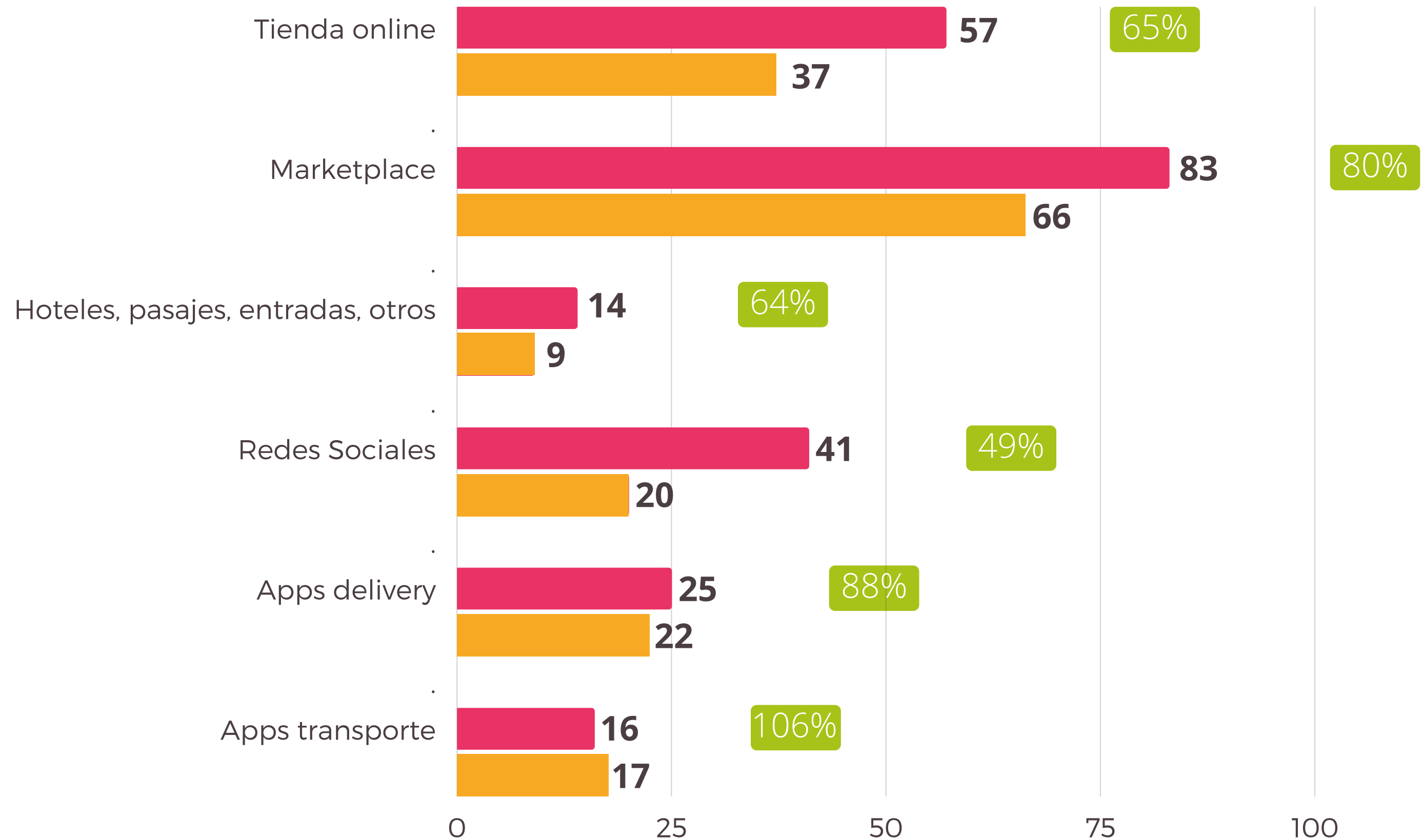
TASA DE CONVERSIÓN:

Sitios que se consultan y sitios dónde se compra

% que consultó o compró en
el último año en cada
tipo de sitio

URUGUAY

Consultó
Compró



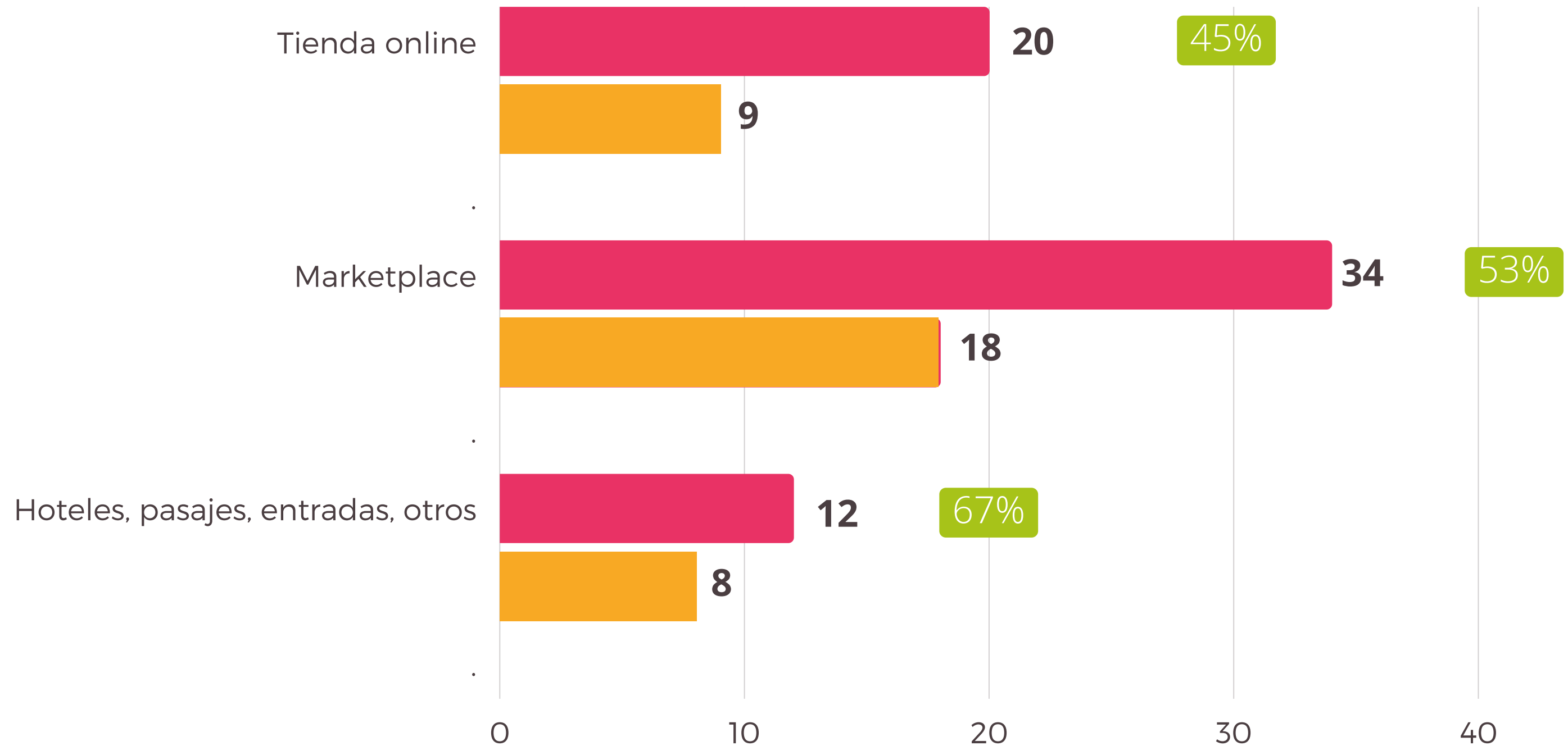
TASA DE CONVERSIÓN:

Sitios que se consultan y sitios dónde se compra

% que consultó o compró en
el último año en cada
tipo de sitio

EXTERIOR

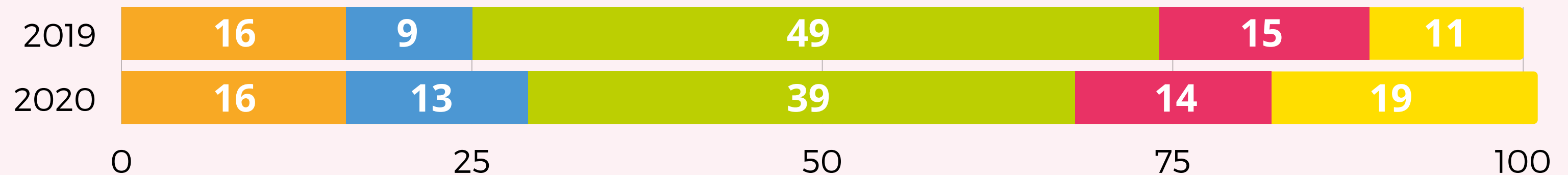
■ Consultó
■ Compró



¿Cuántas veces compró en Internet en sitios de Uruguay y del exterior en los últimos 12 meses?

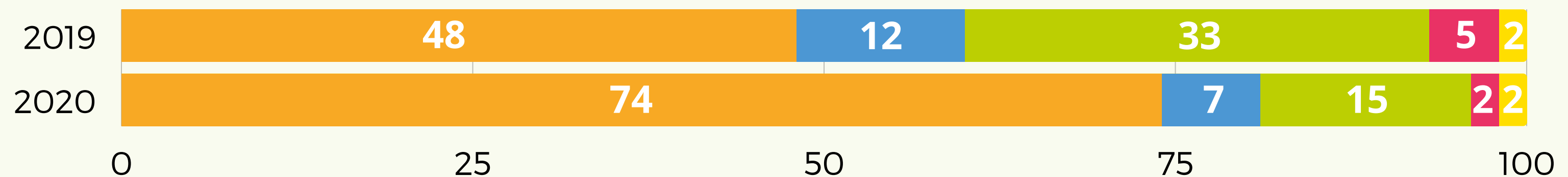
La escala de respuestas se modificó entre 2019 y 2020

Uruguay



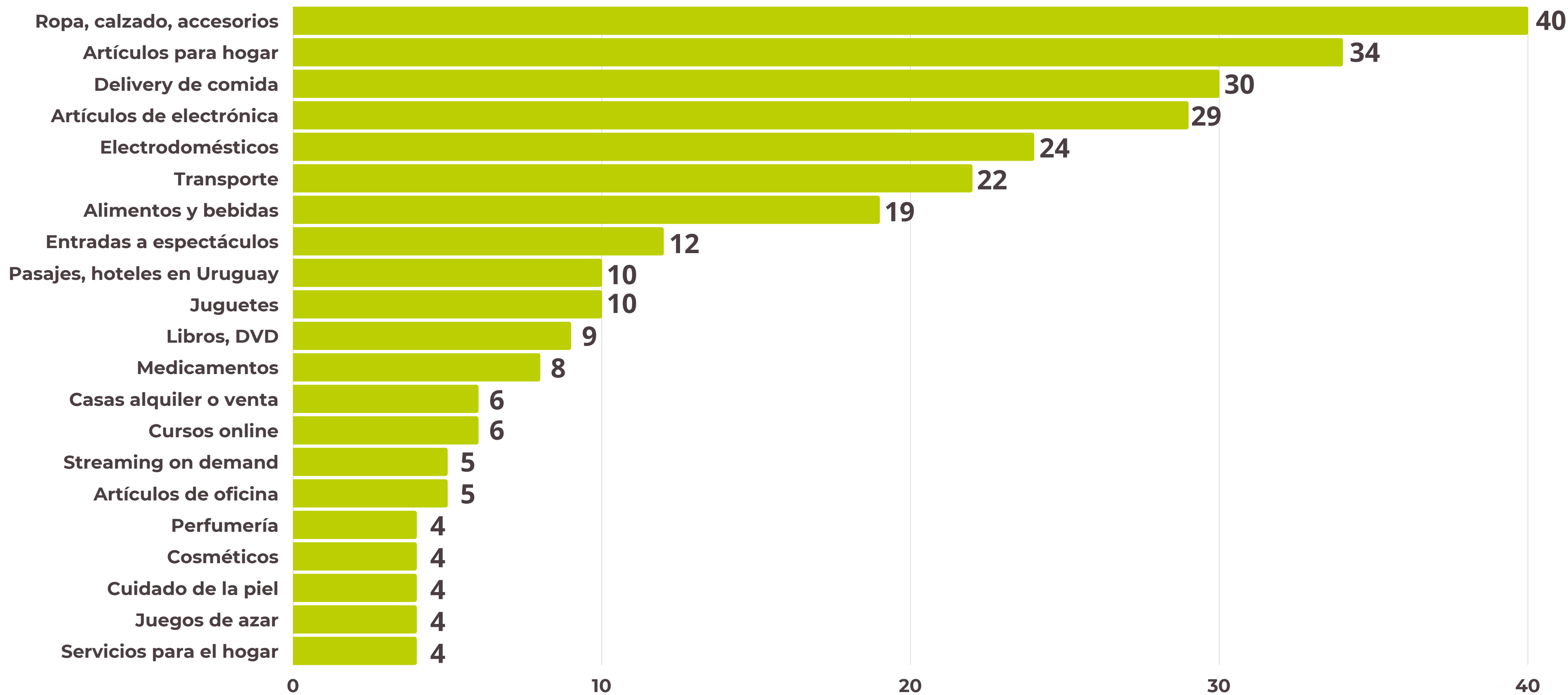
No compó Una vez Algunas veces Una vez al mes Varias veces por mes

Exterior



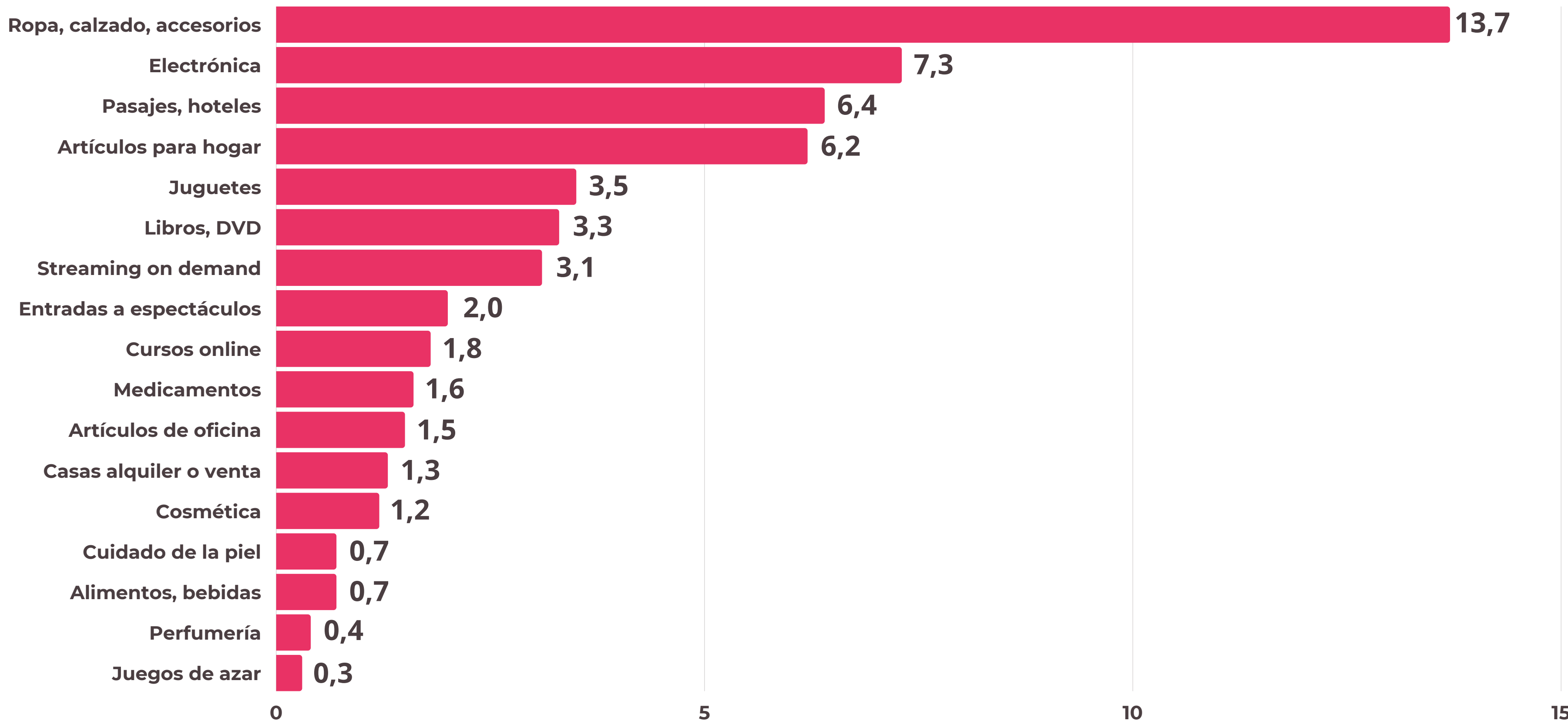
COMPRAS EN INTERNET EN URUGUAY

% de internautas que compró cada uno al menos una vez en los últimos 12 meses



COMPRAS EN INTERNET EN EL EXTERIOR

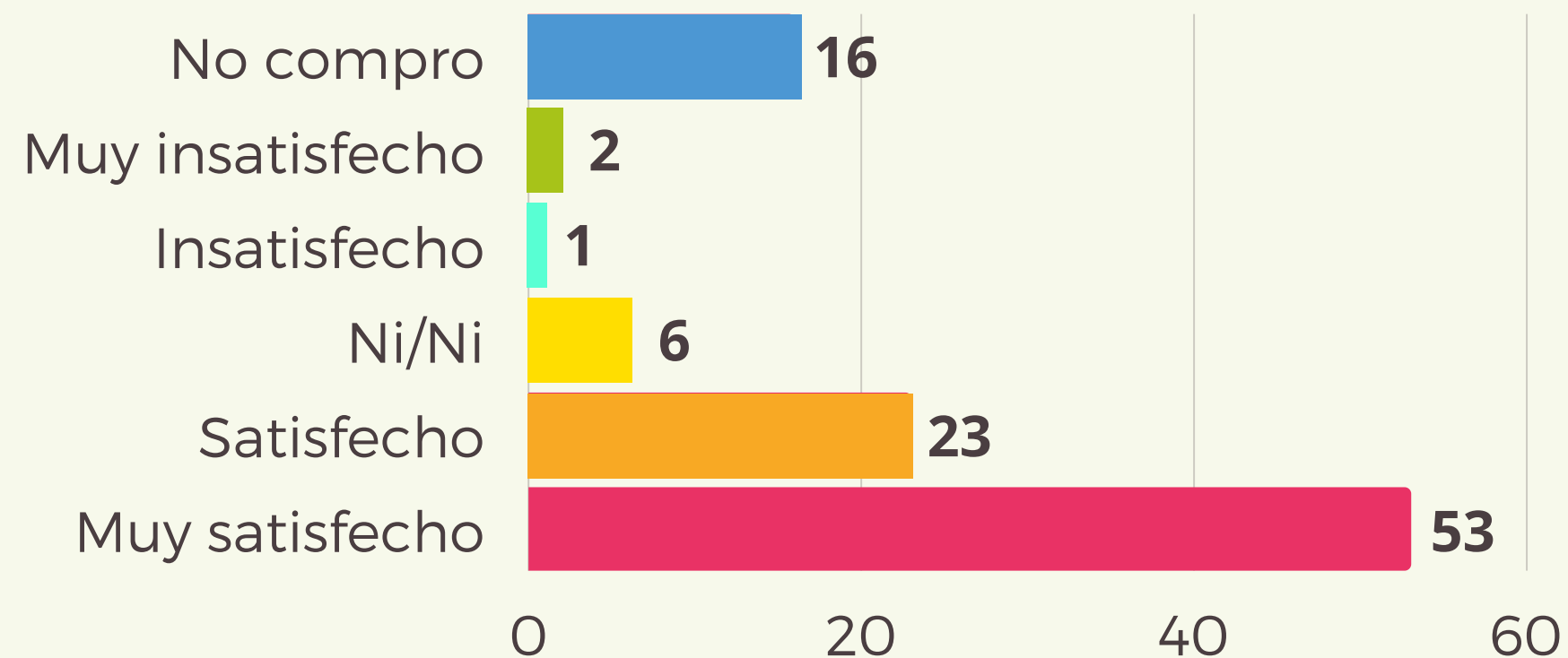
% de internautas que compró cada uno al menos una vez en los últimos 12 meses



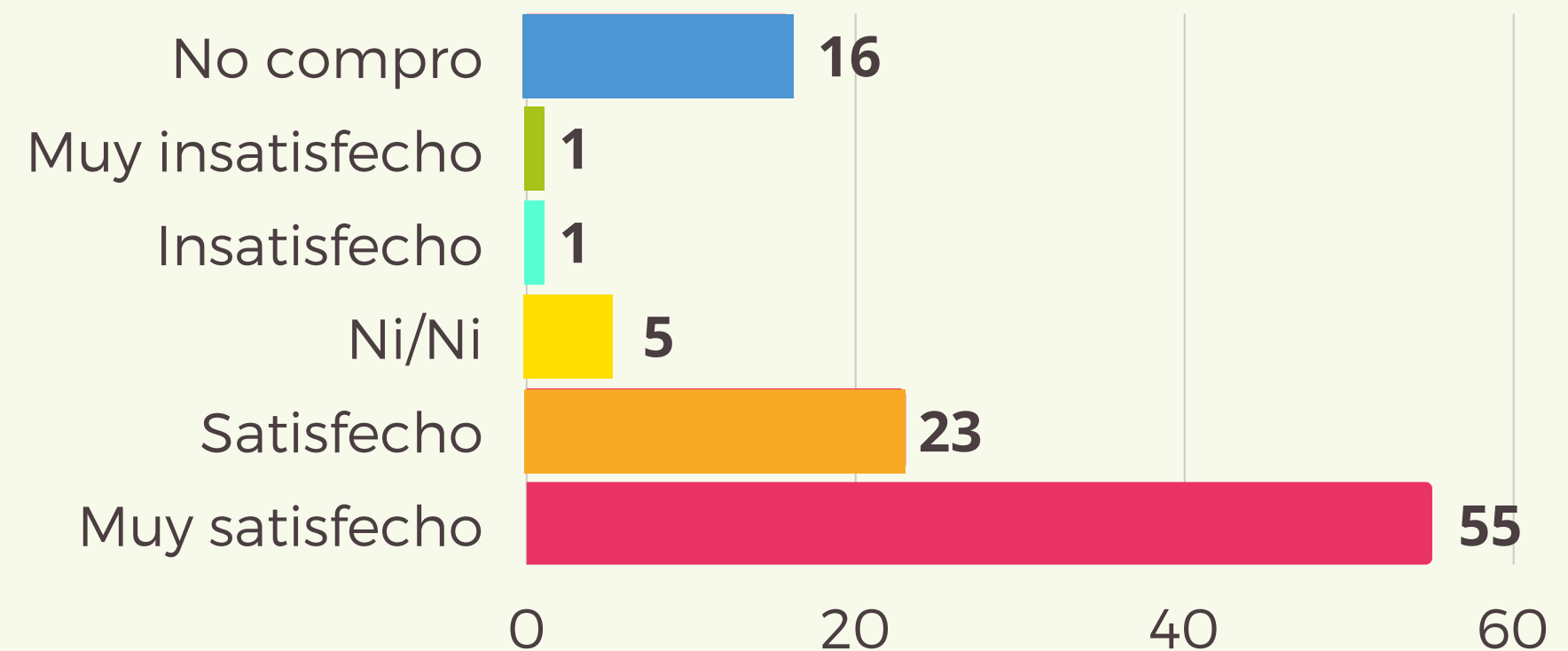
¿Quedó satisfecho con la última compra en Internet en sitios de Uruguay y del exterior?

Uruguay

2019



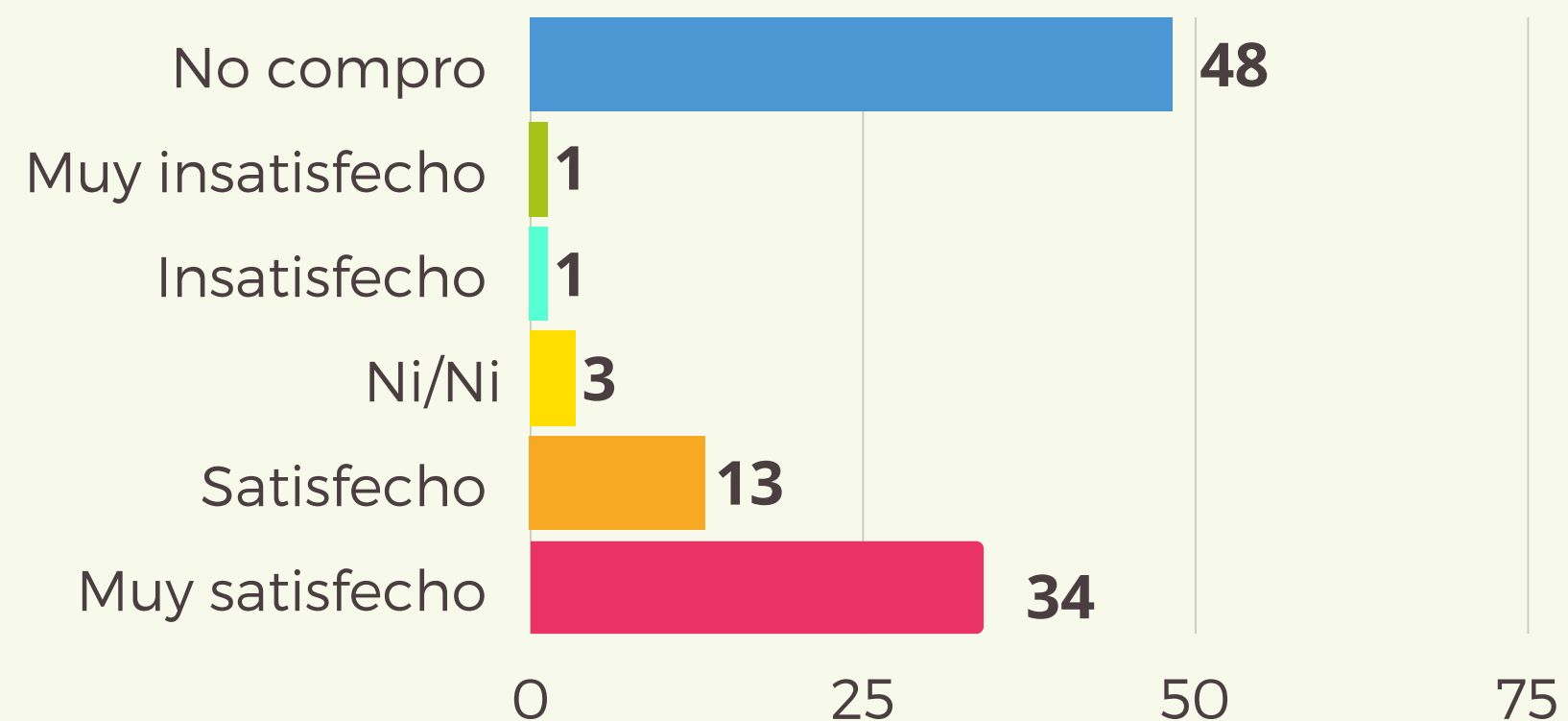
2020



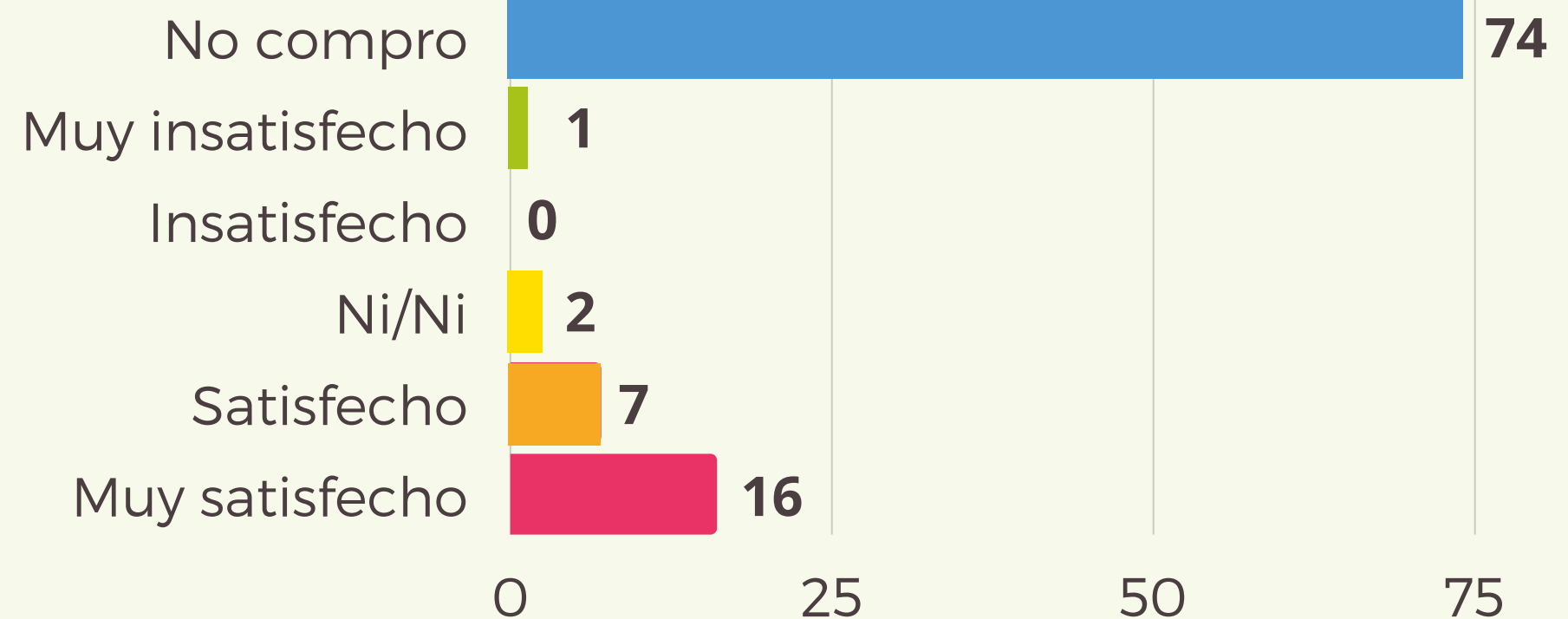
¿Quedó satisfecho con la última compra en Internet en sitios de Uruguay y del exterior?

Exterior

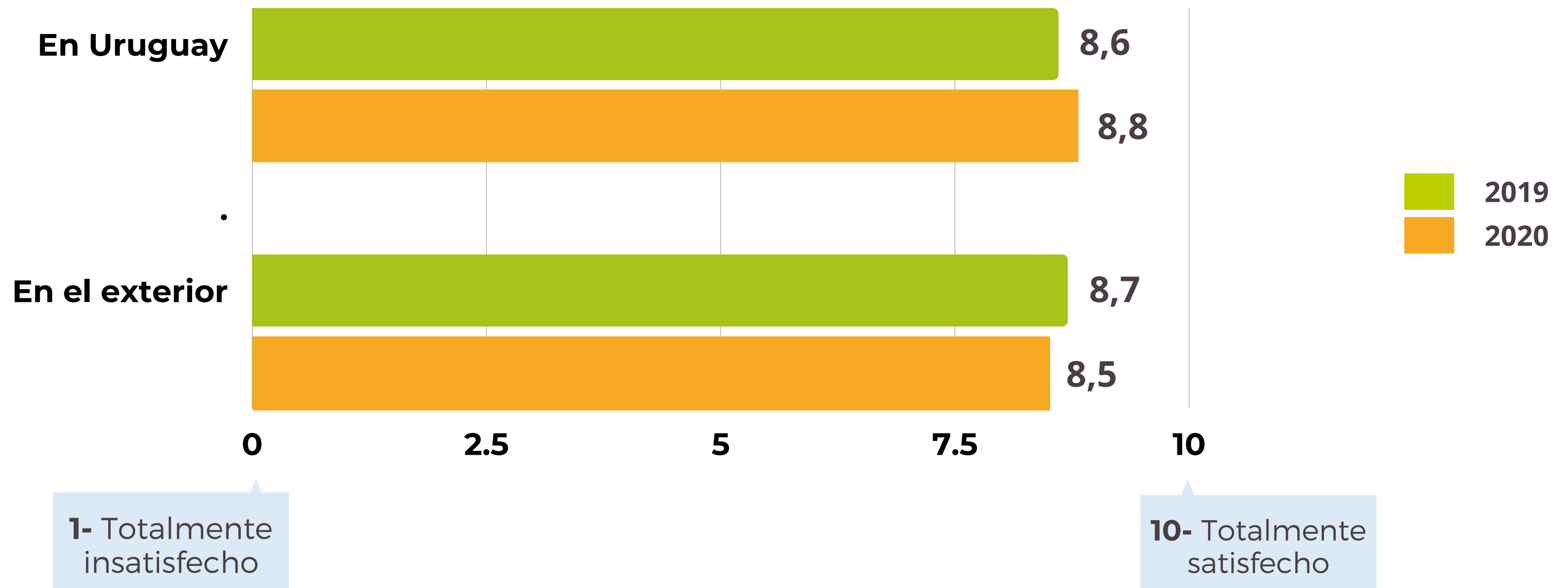
2019



2020

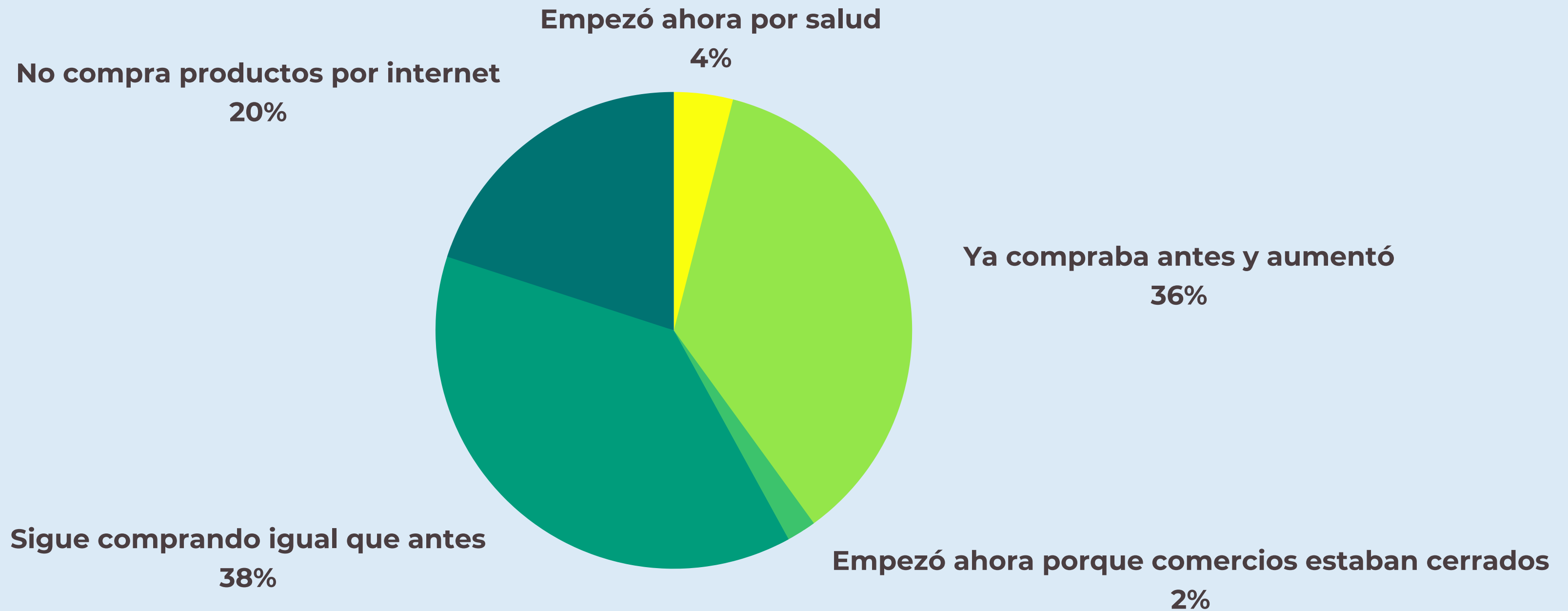


Promedio de satisfacción con la última compra realizada por internet en Uruguay y en el exterior



Encuesta a internautas, jul 2020

¿YA COMPRABA ANTES DE LA PANDEMIA POR INTERNET?

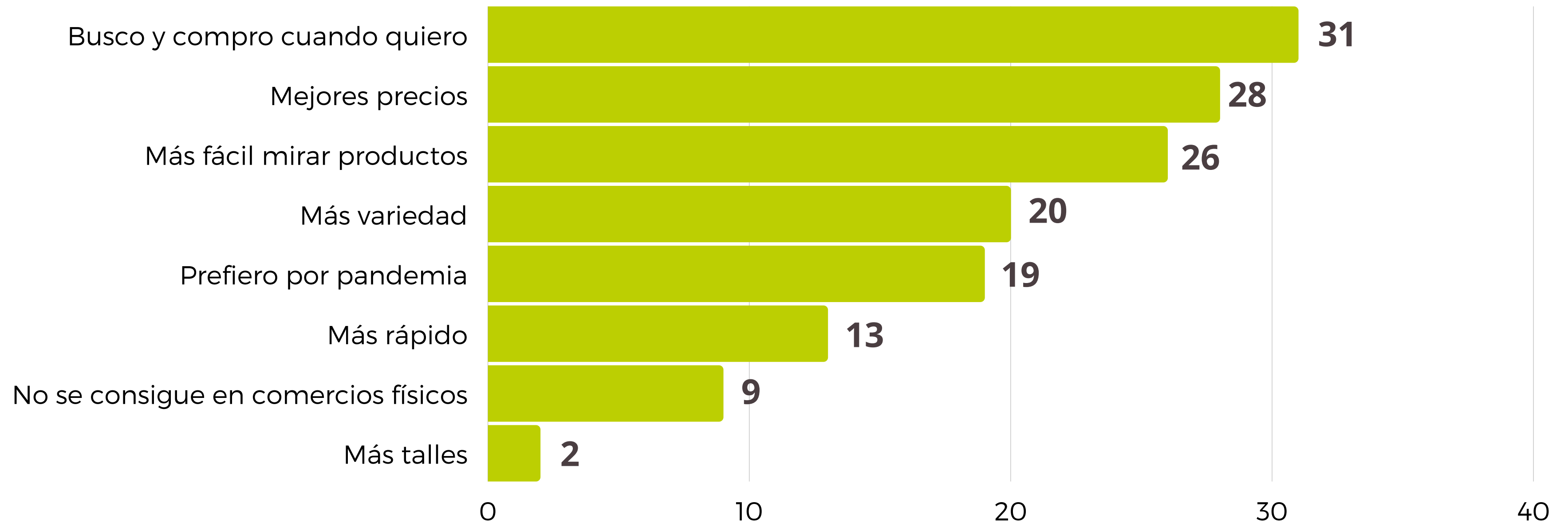


Encuesta a internautas, jul 2020

EL PÚBLICO INTERNAUTA: los motivadores de compra

Razones para comprar por internet en Uruguay en lugar de ir a comercios o pedir por teléfono

MÚLTIPLE OPCIÓN, % QUE MARCÓ CADA UNA

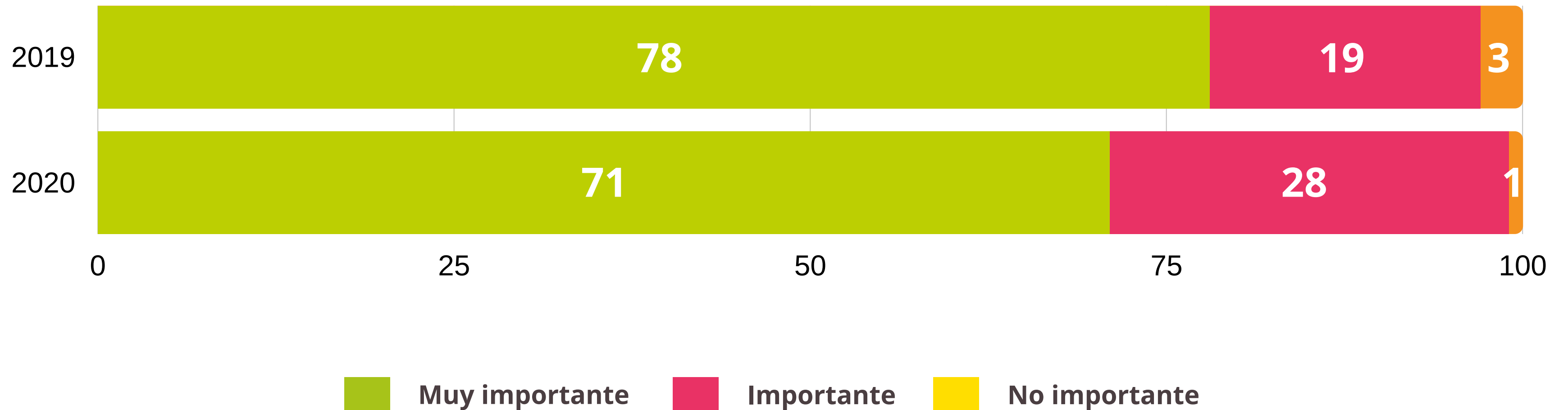


EL PÚBLICO INTERNAUTA: las barreras a la compra

Principal motivo por el cual a veces termina no comprando por internet luego de buscar información

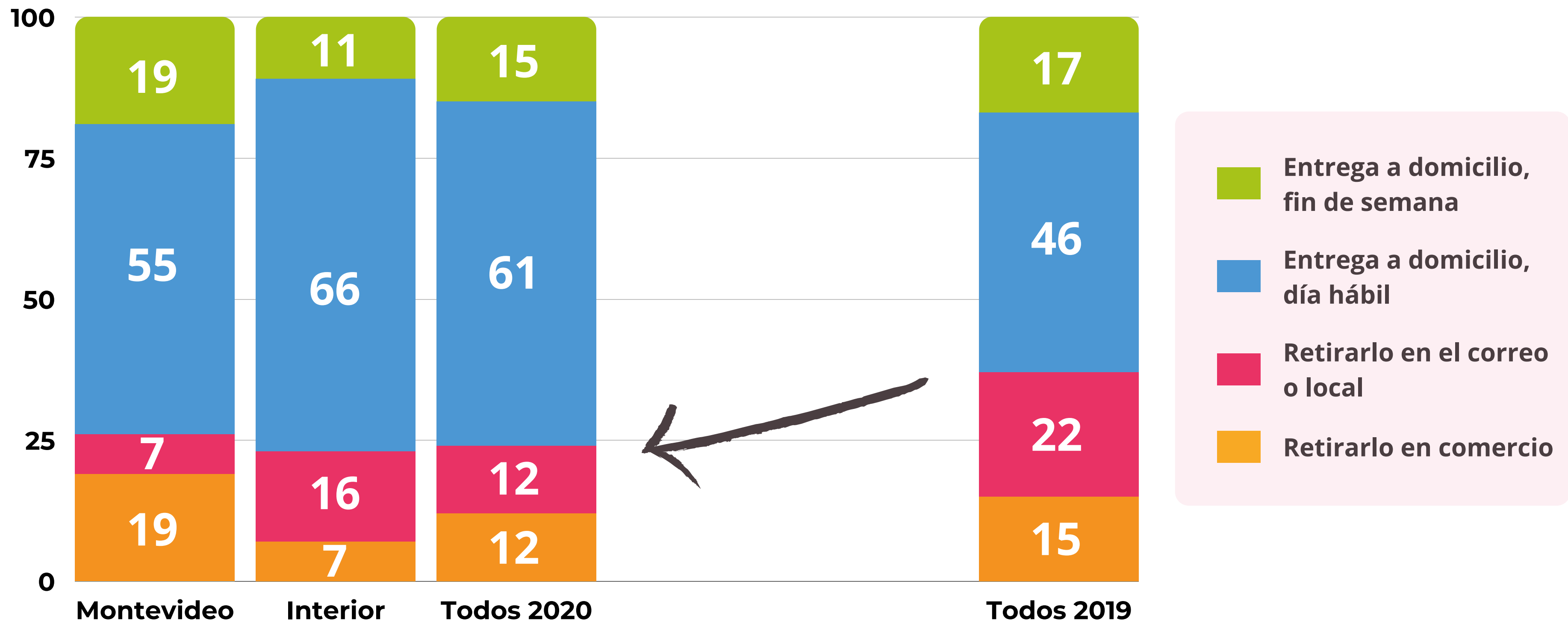


¿LE RESULTA IMPORTANTE RECIBIR ACTUALIZACIÓN DEL ENVÍO?



Encuesta a internautas, jul 2020

¿Cómo prefiere que le entreguen el producto que compró por Internet?



Encuesta a internautas, jul 2020

Consumo digital: sigue creciendo

- El comercio digital sigue creciendo en sitios de Uruguay. Crece porque:
 - La gente se está habituando a utilizar el celular para todo, incluso para comprar
 - La pandemia incentivó la compra “a distancia”, y disminuyó otros gastos, asociados a salir y reunirse con amigos, entre los cuales se incluye transporte, espectáculos y comidas afuera
 - Las compras por internet en el exterior se frenaron súbitamente, probablemente porque ya “no compensa” comprar en dólares –casi un cuarto había realizado su última compra en el exterior el año pasado, mientras que este año sólo el 14% compró afuera la última vez
- Tienden a comprar más los montevideanos que el resto de los uruguayos, y los hombres más que las mujeres. Pero la mayor diferencia la hacen la edad y los ingresos: compran con frecuencia los menores de 40 años—la mitad hace varias compras por año, mientras que entre los mayores de 60 años menos de un cuarto compra con esa frecuencia. Entre la gente de mayor nivel socioeconómico compran casi 8 de cada 10, y 6 compran varias veces por año; entre los de menor nivel sólo compran 3 de cada 10, y apenas 2 lo hacen a menudo.
- En la encuesta al mercado en general algo más de uno de cada 10 uruguayos dice que está comprando más por internet en estos meses de pandemia, mientras que la mayoría no cambió sus hábitos. Muy pocos (1% de los adultos) hicieron su primera compra de prueba en estos meses. En la encuesta a internautas, quienes por autoselección son seguramente usuarios más asiduos y expertos de internet, casi la mitad está comprando más en estos últimos meses.

Ésta es una version resumida de "**Tendencias de Consumo Digital**", el estudio completo está disponible exclusivamente para los socios de la Cámara.

Si quieres formar parte de las empresas que hacen sostenible el desarrollo de la Economía Digital del Uruguay **hacete socio.**

Por más información:
socios@cedu.org.uy



CÁMARA
DE LA ECONOMÍA
DIGITAL DEL URUGUAY