

Estudio revela que 72% de los encuestados realizó compras online en 2023 ¿Qué edad tiene la mayoría de los consumidores?

Latinoamérica ha experimentado un notable avance en la incorporación del comercio electrónico en los últimos años, destacándose Perú como uno de los países con mayor potencial de crecimiento en esta área. Con el objetivo de comprender la dinámica del mercado online en el país, especialmente en **Lima**, donde se concentra la mayor cantidad de transacciones, **Mercado Libre y Growth from Knowledge (GfK)** llevaron a cabo el primer estudio denominado «**Radiografía del e-commerce**».

Lee también: ¿Qué productos compran más los peruanos y cuánto gastan en una compra por Internet?

¿En qué rangos de edad se encuentra la mayor cantidad de compradores en línea?

Los resultados de la investigación revelan datos significativos. El **72 %** de los participantes indicó haber realizado compras en línea en el último año. Entre los hallazgos más destacados se encuentra el hecho de que las personas de **25 a 44 años**, pertenecientes a los niveles socioeconómicos (NSE) **AB y C1**, son quienes más frecuentemente realizan compras en línea.

¿Con qué frecuencia realizan compras online?

Según el estudio, aproximadamente el 80 % de los encuestados ha efectuado compras y adquisiciones entre la última semana y los últimos dos meses del presente año.

¿Cuáles son los principales motivos para que efectúen una compra por Internet?

El estudio reveló las cuatro principales razones de compra online: “el ahorro de tiempo”, “la garantía”, “la comodidad de recibir el producto donde elijan” y, finalmente, el “precio inferior”.



¿Qué los motiva a comprar en

tiendas físicas y no por Internet?

Quienes no compraron online en el último año, aseguraron que esto se debe a que comprar en tiendas físicas es más **fácil, rápido y económico**.

¿Qué tipos de artículos se compran más a través del comercio electrónico?

Dentro del estudio también se evidenció que **vestuario y calzado, artículos de despensa y de belleza** son las categorías con mejores tasas de conversión de búsqueda a compra por internet, siendo las mujeres de los NSE A y B las que más consumen estos productos.

¿Qué tipos de artículos se compran menos a través del e-commerce?

Por el contrario, **computadores, herramientas y construcción, e incluso accesorios/repuestos para vehículos**, son las categorías que los usuarios prefieren primero investigar en línea para luego dirigirse a la tienda física a efectuar la compra.

COMPRAS EN TIENDAS E-COMMERCE



ROPA, CALZADO, ARTÍCULOS DE DESPENSA Y BELLEZA muestran altas tasas de compra en línea.



MUJERES NSE AB COMPRAN MODA Y ARTÍCULOS PARA EL HOGAR; hombres prefieren artículos electrónicos.



HOMBRES PREFIEREN COMPRAR ELECTRÓNICOS ONLINE; también destacan en consolas, herramientas y construcción.



PERUANOS INVESTIGAN ONLINE SOBRE TECNOLOGÍA Y HERRAMIENTAS antes de comprar en tiendas físicas.

¿Qué atributos valoran los usuarios antes de realizar una compra en línea?

Todos los compradores coincidieron en que la **confianza** es el pilar que agrega mayor valor a los sitios de compra online. Además, otros aspectos valorados son que el proceso de compra sea **transparente** y que tengan un trato justo con los **trabajadores**.

Por otro lado, el estudio también reveló que los tres compromisos que estos sitios deberían adoptar para tener una mejor experiencia de compra es que se ofrezca garantía, que tengan ofertas o descuentos de productos y el poder realizar una devolución si no reciben lo esperado.

Finalmente, con respecto a los despachos, el estudio arrojó que los usuarios prefieren los **envíos rápidos**, incluso si existiera un costo adicional.

EXPERIENCIA DE COMPRA



LOS COMPRADORES VALORAN LAS OFERTAS Y LA POSIBILIDAD DE DEVOLVER PRODUCTOS NO DESEADOS entre sus principales prioridades al comprar en línea.



CONFIANZA, TRANSPARENCIA EN EL PROCESO DE COMPRA y trato justo con los trabajadores son los aspectos más valorados por los usuarios.



LOS REVIEWS SON CLAVE AL COMPRAR EN LÍNEA. Los descuentos y la planificación son importantes.



LA MAYORÍA PREFERE ENVÍOS MÁS RÁPIDOS, INCLUSO CON COSTO ADICIONAL; especialmente los compradores de NSE D y de Mercado Libre.

MERCADO LIBRE Y GfK REALIZARON UN ESTUDIO CUANTITATIVO, A TRAVÉS DE 1068 ENCUESTAS A HOMBRES Y MUJERES MAYORES DE 16 AÑOS DE LOS NSE AB AL D DE LA CIUDAD DE LIMA. EL TRABAJO DE CAMPO SE REALIZÓ DEL 7 AL 25 DE SEPTIEMBRE DEL 2023.

Sobre el estudio «Radiografía del e-commerce»

Mercado Libre y GfK realizaron un estudio cuantitativo, a través de **1068** encuestas a hombres y mujeres mayores de 16 años de los NSE **AB al D de la ciudad de Lima**. El trabajo de campo se realizó del 7 al 25 de septiembre del 2023.

LEER MÁS:

Cyber Days 2023: Compradores online se han triplicado en los últimos 5 años en el Perú