

La calidad de la última milla, clave para el 89% del e-commerce, según TIPSA

El 89% de los comercios electrónicos de España considera que la calidad del operador logístico es "importante o muy importante" a la hora de fidelizar a sus clientes, mientras que un 72% da la misma importancia a los gastos de envío y un 67% a la información sobre el proceso de entrega, según indica una nueva encuesta de la empresa de transporte urgente TIPSA

El 89% de los comercios electrónicos de España considera que la calidad del operador logístico es "importante o muy importante" a la hora de fidelizar a sus clientes, mientras que un 72% da la misma importancia a los gastos de envío y un 67% a la información sobre el proceso de entrega, según indica una nueva encuesta de la empresa de transporte urgente TIPSA.

El sondeo, llevado a cabo sobre una amplia muestra de empresas españolas con servicio de venta online, revela que un 46% de los encuestados está "satisfecho o muy satisfecho" con la labor de su actual proveedor logístico, a un 34% le parece "aceptable" y un 20% está "insatisfecho o muy insatisfecho".

Por lo que se refiere a la relación entre la calidad del servicio de entrega y su coste, tres cuartas partes de los encuestados (74%) prefiere un equilibrio entre ambos factores; un 17% aspira a la máxima calidad, aunque conlleve un encarecimiento; y un 9% quiere un coste mínimo aún si esto supone un descenso en la calidad.

Pese a la importancia que el e-commerce da a los gastos de envío, la pérdida de clientes por este motivo resulta "baja o muy baja" para el 59% de los encuestados, "moderada" para el 35% y "alta o muy alta" para el 6% restante. Así mismo, un 19% de los comercios electrónicos asume los gastos de envío y no los repercute en sus clientes.

En base a estos resultados, el director general de TIPSA, Antonio Fueyo, ha afirmado que "tras unos años en los que parte del sector apostó por los servicios 'low cost', la última milla está centrándose, de nuevo, en la calidad y el valor añadido".

El perfil medio de las empresas encuestadas es el de un comercio dedicado exclusivamente a la venta online (77%), especializado en la venta directa al consumidor (87%), con un volumen de envíos mensuales por debajo de las 500 expediciones (54%) y un rango de alcance limitado al territorio nacional (74%).

Datos de contacto:

Cristóbal Ripoll

Departamento de Comunicación y Marketing

627837110

Nota de prensa publicada en: [San Fernando de Henares](#)

Categorías: [Nacional Logística E-Commerce Consumo](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>