

Los andaluces superan la media nacional en gasto en compras online

El gasto medio realizado por los compradores online en Andalucía en 2015 alcanzó los 1.647€ | Tres de cada diez internautas reconoce haber realizado alguna compra a través del Smartphone

Los consumidores andaluces que utilizan medios de comercio electrónico cada vez conocen más y mejor las nuevas tecnologías y destacan por encima de la media nacional a la hora de comprar productos online. Esta es una de las conclusiones más llamativas del Observatorio Cetelem e-Commerce relativo a la comunidad autónoma de Andalucía, dado hoy a conocer.

Este Observatorio analiza las compras online en distintos sectores de la distribución: Electrodomésticos/tecnología, mueble/ descanso, telecomunicaciones, deportes, viajes, reformas, automóvil y moto. El estudio abarca todo el proceso de compra, desde el dispositivo utilizado para conectarse, el medio de pago utilizado, el gasto realizado, etc. El Observatorio Cetelem e-Commerce sobre Andalucía contiene también un capítulo dedicado a las nuevas tendencias en e-Commerce que trata temas como los nuevos medios de pago y de financiación online, m-Commerce, geolocalización, marketplace, redes sociales y puntos de recogida.

Como primer dato destacable, a la pregunta de cuáles son los productos y servicios comprados en los últimos doce meses, en el top 5 de bienes y servicios más adquiridos durante 2015 coincide Andalucía con el registro de la media de España, pero con porcentajes superiores.

Los productos relativos al ocio, como entradas, música, libros, etc., fueron adquiridos por el 67% de los internautas andaluces encuestados frente al 65% de la media de España. En segundo lugar, están a los viajes con un 64% de andaluces que realizaron alguna adquisición en Internet, frente al 63% de los españoles.

En este ranking destaca el sector del mueble y complementos del hogar donde un 25% de andaluces se animó a la compra online de alguno de estos productos frente al 19% de la media nacional. Es significativo señalar también que no solo en Andalucía se compra más online que en la media de España, sino que además se tiene más intención de seguir haciéndolo.

Uso de dispositivos

En lo que respecta a los dispositivos utilizados en las compras realizadas por Internet el ordenador fijo o portátil continúa siendo el más utilizado, 97% de media en España y 99% en Andalucía, pero lo destacable es el incremento en la utilización de los dispositivos móviles. Las compras realizadas a través del Smartphone se incrementan en 8 puntos, un 27% frente al 19% del año anterior, siendo superiores en el caso de Andalucía con un 31% de internautas andaluces que ha realizado alguna compra a través de este dispositivo.

El importe medio gastado por los españoles en las compras online realizadas en los últimos 12 meses ascendió a 1.354€ en 2015 lo que supone un incremento del 2% respecto al 2014.

En el caso de los andaluces que adquirieron productos a través de canales de comercio electrónico, el gasto medio realizado en sus compras online en 2015 fue superior al de la media nacional, alcanzando los 1.647€ lo que supone un 22% más la media de españoles que compraron a través de internet.

En lo que respecta a los medios de pago, Paypal continúa liderando el ranking con un 72% de consumidores online españoles que han pagado sus compras a través de la pasarela de pago, destacando los andaluces con un 82% de menciones. La tarjeta de débito es utilizada por el 52% de españoles. En este caso los consumidores online andaluces están por debajo de la media con un 45% de internautas que ha pagado sus compras online con este medio de pago.

Tendencias en el mundo on line

Aunque los conocidos como botones de compra instalados en las redes sociales y que llevan directamente al comercio online son sólo utilizados por el 9% de los internautas españoles encuestados, destacan los andaluces con un 15% de menciones. La nota media otorgada por aquellos que han realizado alguna compra a través de redes sociales es de un 3,8 sobre 5, permaneciendo estable respecto a 2014.

Un 35% de compradores online españoles declara haber realizado alguna de sus compras a través de su dispositivo móvil, lo que supone un incremento de 12 puntos porcentuales respecto a 2014. Los más activos a este tipo de compras son aquellos con edades comprendidas entre los 25 y 34 años. En el caso concreto de Andalucía, el porcentaje de compras realizadas a través de dispositivos móviles asciende al 40%.

La seguridad a la hora de pagar en Internet ha sido siempre uno de los principales motivos de preocupación entre los consumidores.

En este sentido se ha preguntado a los consumidores si realmente conocen lo que significa el alcance que tiene el denominado “comercio electrónico seguro”. El término “fintech” viene de la unión de las palabras en inglés finance + technology. Las empresas fintech son aquellas empresas dedicadas a servicios financieros utilizando las últimas tecnologías para desarrollar productos y servicios innovadores en la industria financiera.

El 16% de los internautas españoles encuestados conoce lo que es una fintech, y sólo el 6% afirma haber utilizado en alguna ocasión estos nuevos medios de pago. En el caso de los andaluces, el 19% de los encuestados afirma conocerlos, y el 7% de estos haberlo usado en algún momento.

Aunque se habla mucho de la importancia que tiene para los consumidores la rapidez y sencillez en el proceso de pago solo un 16% de españoles y el 17% en caso de Andalucía, considera que es lo más

importante, destacando muy de lejos el tema de la seguridad con un 76% de respuestas obtenidas en el caso de la media de España, y un 74% en el caso de los andaluces.

Geolocalización

El 82% de los internautas no utiliza ningún método de geolocalización en su Smartphone para estar informado permanentemente de las ofertas de productos y servicios cerca de su ubicación. En el caso de los internautas consumidores que si utilizan algún método de Geolocalización, estos son un 18% a nivel nacional, destacando por encima de la media los andaluces con un 27% de menciones.

En lo que respecta a las distintas ofertas o métodos de Geolocalización, lo primero destacar que los andaluces no sólo utilizan más estos servicios sino que también conocen un mayor número de posibilidades. En Andalucía al igual que ocurre a nivel nacional, los más conocidos son las ofertas de Facebook (34% Andalucía vs 27% España).

En otro orden, un 66% de los consumidores españoles ha realizado alguna compra a través de un Marketplace, porcentaje superior en el caso de Andalucía donde asciende al 74% de internautas andaluces encuestados.

Los consumidores españoles parece que tienen claro el porqué... la principal razón por la que acuden a un Marketplace para realizar su compra es el precio, con un 40% de alusiones, seguido por los medios de pago online seguros (21%) y la variedad de productos (19%). El servicio postventa y la atención cliente son los últimos factores con un 2% y un 3% respectivamente.

El 66% de los internautas españoles y andaluces conoce los "puntos de recogida" de los pedidos online. Los consumidores ya no tienen que permanecer en sus casas esperando su pedido. A pesar de esto, el 57% de los consumidores online no han utilizado este servicio, y sólo el 14% los ha utilizado como medio de devolución de sus compras.

La entrega en el punto de recogida es la fórmula elegida por el 56% de los clientes que realizan compras online, instaurándose como una de las soluciones clave a los problemas que las tiendas online encontraban a la hora de dar el mejor servicio a sus clientes. Aún así el 44% de los internautas tanto españoles como en el caso de los andaluces, continua afirmando que a pesar de tener que pagar un coste, prefiere recibir los productos adquiridos online en su domicilio.

Datos de contacto:

Nota de prensa publicada en: [Sevilla](#)

Categorías: [Finanzas Marketing Andalucía E-Commerce](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>