



CÁMARA
DE LA ECONOMÍA
DIGITAL DEL URUGUAY

Realizado por:



TENDENCIAS DEL CONSUMO DIGITAL

2023

versión pública



Este informe fue elaborado por la consultora CIFRA.



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,

"MONITOR CIBERLUNES" x2

Objetivo: Brindar un informe sobre los hábitos de compra online durante la campaña CIBERLUNES, .

"INDICADORES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO"

Objetivo: Principales indicadores de la realidad desde el punto de vista empresarial.

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 1007 casos
- Fecha de campo: entre el 15 y el 28 de febrero de 2023
- Características: telefónica, a teléfonos fijos y celulares, a personas mayores de 18 años

2. Encuesta a internautas

- Se realizó una encuesta online a 3075 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 15 de febrero y el 12 de marzo de 2023
- Se realizó una invitación a través de Facebook a responder una encuesta sobre consumo digital, y también se invitó a un listado de compradores por internet suministrado por CEDU. De total de respuestas, 1625 encuestas provienen de contactos a través de Facebook y 1450 del listado de compradores. Se sorteó un premio entre los participantes.

CONTENIDO

Uso de internet entre la población adulta

1. Uso de dispositivos
2. Compras en internet
3. Cambio de hábito de compras
4. Conclusiones

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
6. Conclusiones

Uso de internet entre la población adulta

USO DE DISPOSITIVOS

TECNOLOGÍA MÁS FRECUENTE QUE USA PARA BUSCAR EN INTERNET

¿Qué usa más a menudo cuando busca algo en internet?

TODOS



■ No usa internet ■ Tablet ■ Notebook ■ PC ■ Smartphone

EDAD

18 a 29



30 a 44



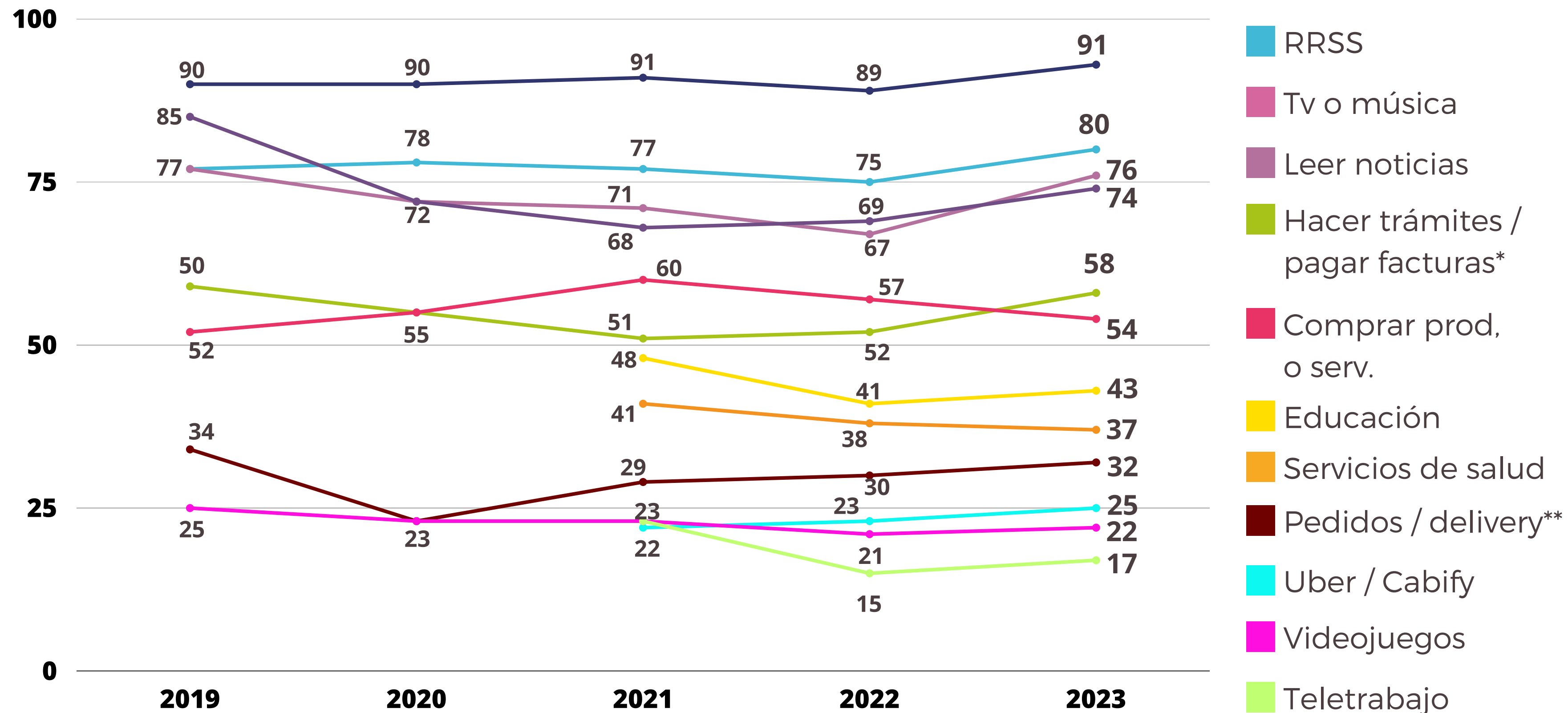
45 a 59



60 o más



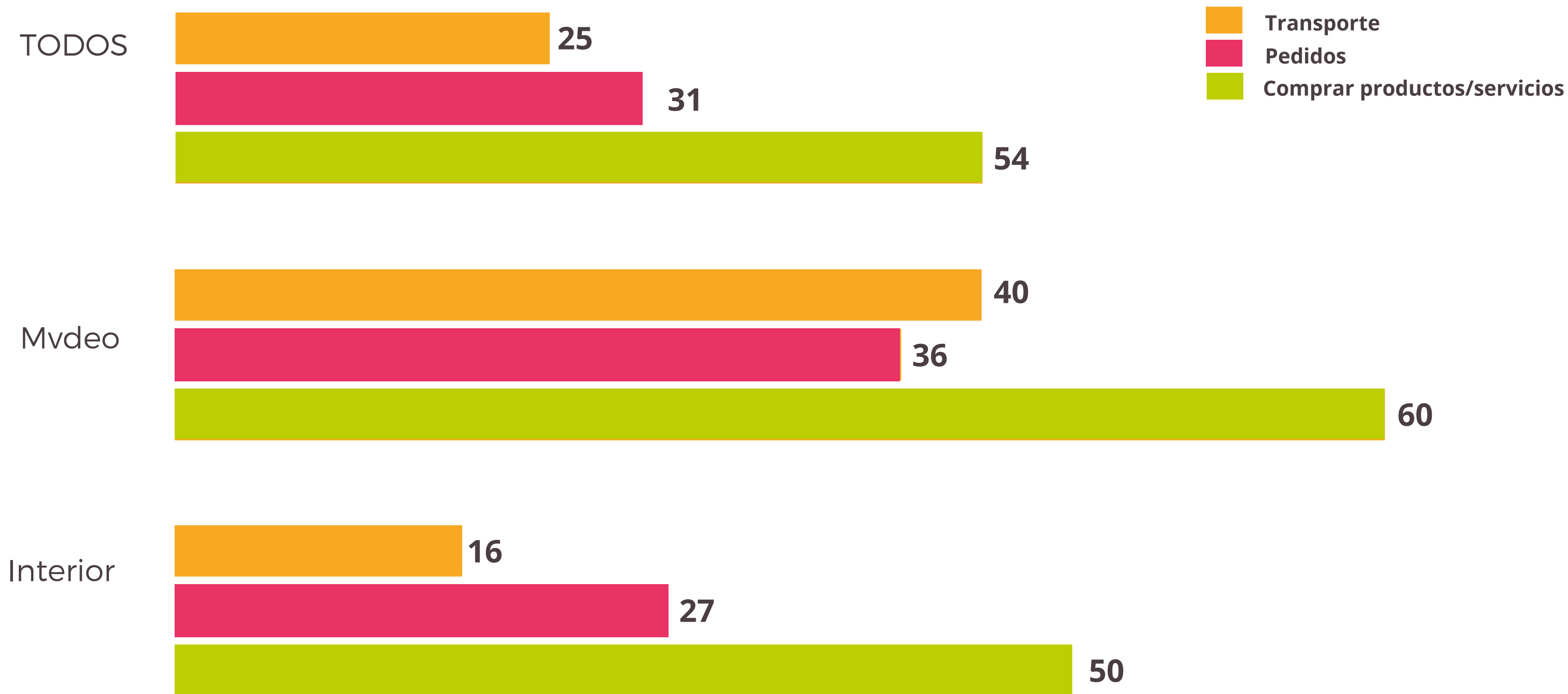
% DE TODA LA POBLACIÓN que usa internet para...



*Antes de 2021 solo "Hacer trámites" **Antes incluía Uber/Cabify

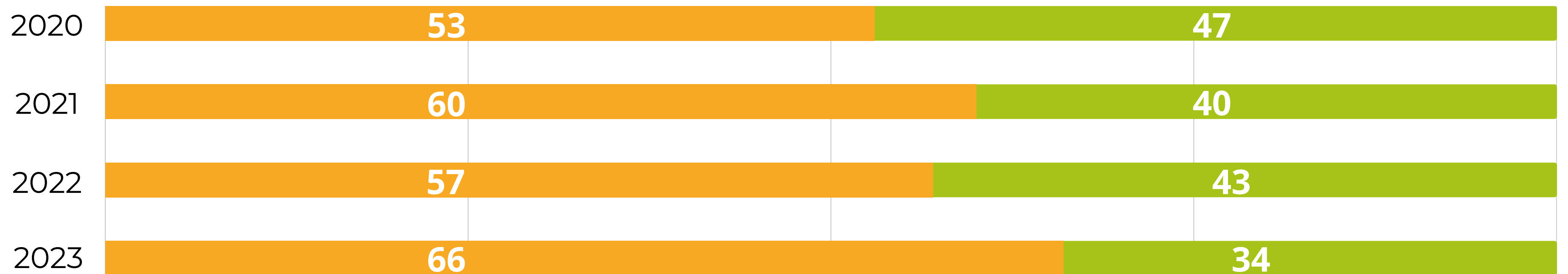
COMPRAS POR INTERNET

% que compra



Uso de internet entre la población adulta
COMPRAS EN INTERNET

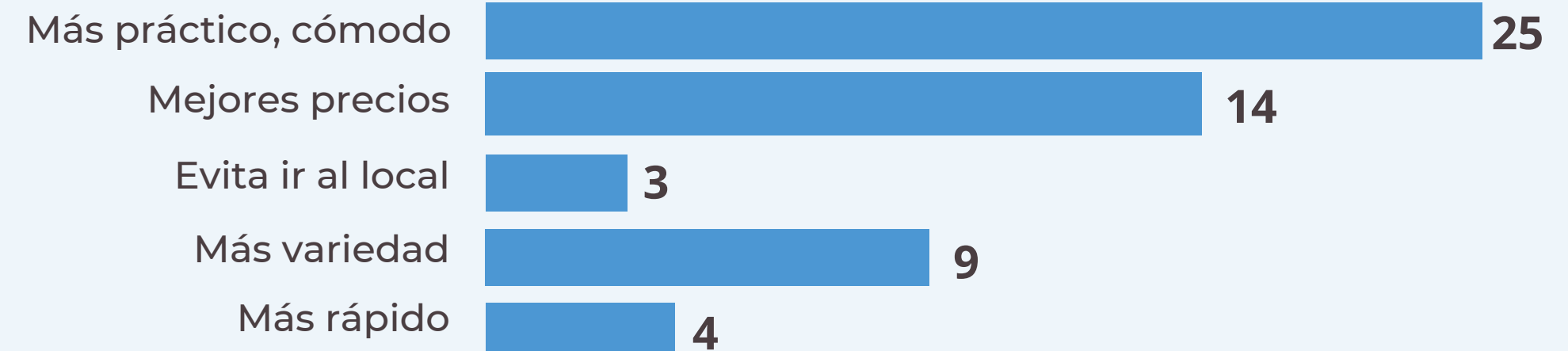
¿HIZO ALGUNA COMPRA DE PRODUCTOS O SERVICIOS (QUE NO SEAN DELIVERY NI TRANSPORTE) EN INTERNET ALGUNA VEZ?



RAZONES PARA COMPRAR POR INTERNET

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

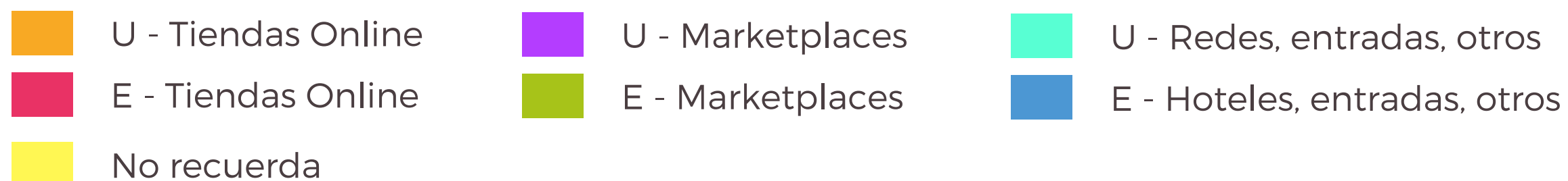
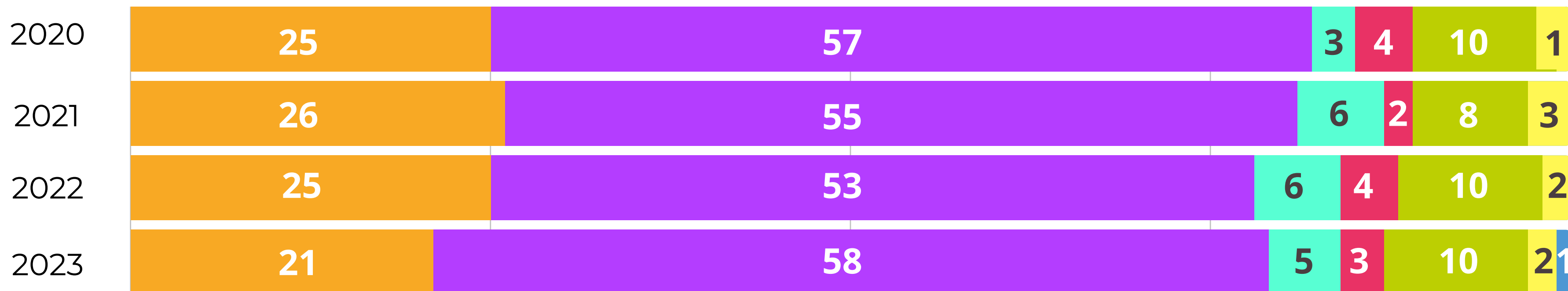
COMPRA PORQUE...



¿DÓNDE COMPRÓ LA ÚLTIMA VEZ?

Sólo los que compraron

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

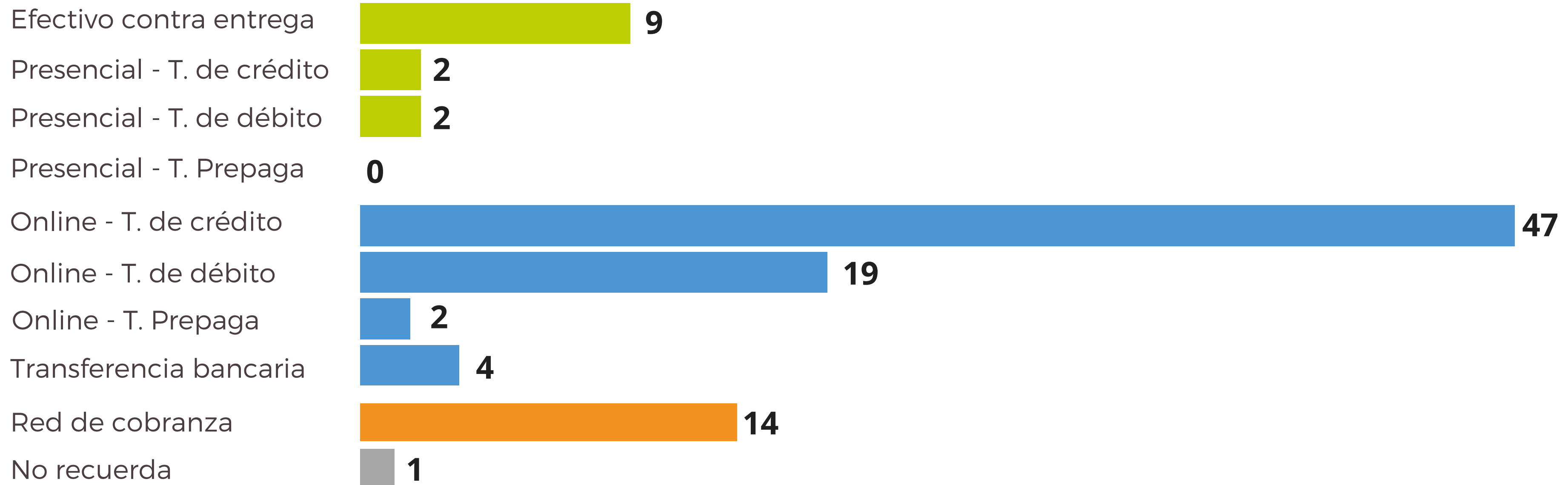


U = URUGUAY E = EXTERIOR

FORMA DE PAGO DE LA ÚLTIMA COMPRA HECHA POR INTERNET

Solo los que compraron

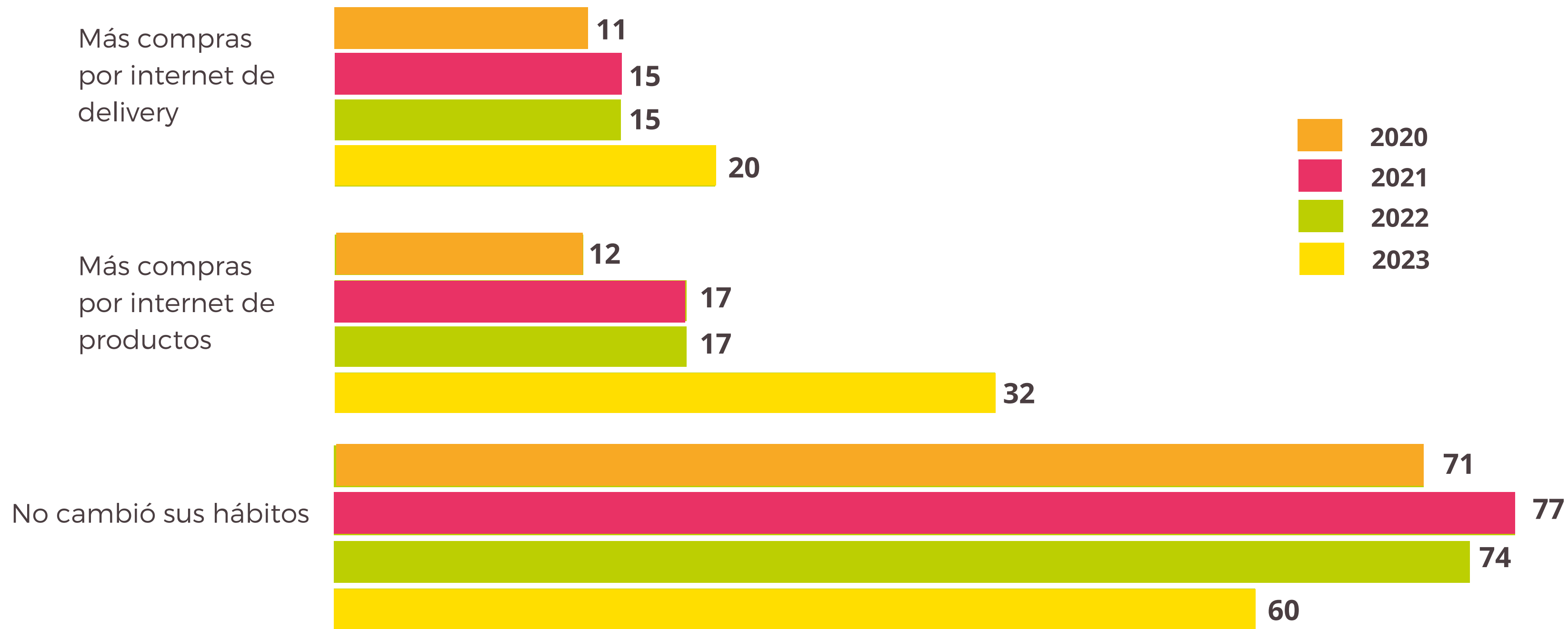
“¿Cómo pagó esa compra?”



Uso de internet entre la población adulta
CAMBIO DE HÁBITOS DE COMPRA

EN LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS, ESTÁ HACIENDO...

múltiple opción



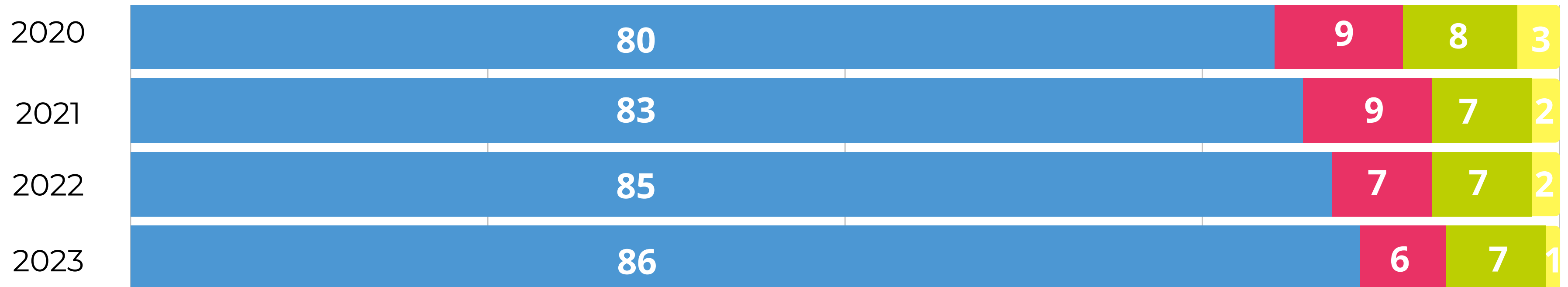
Internautas y el consumo digital

**CONSUMIDORES: BÚSQUEDA
Y COMPRA EN INTERNET**

DISPOSITIVO QUE USAN LOS CONSUMIDORES CUANDO BUSCAN Y COMPRAN POR INTERNET

Smartphone Laptop PC Tablet

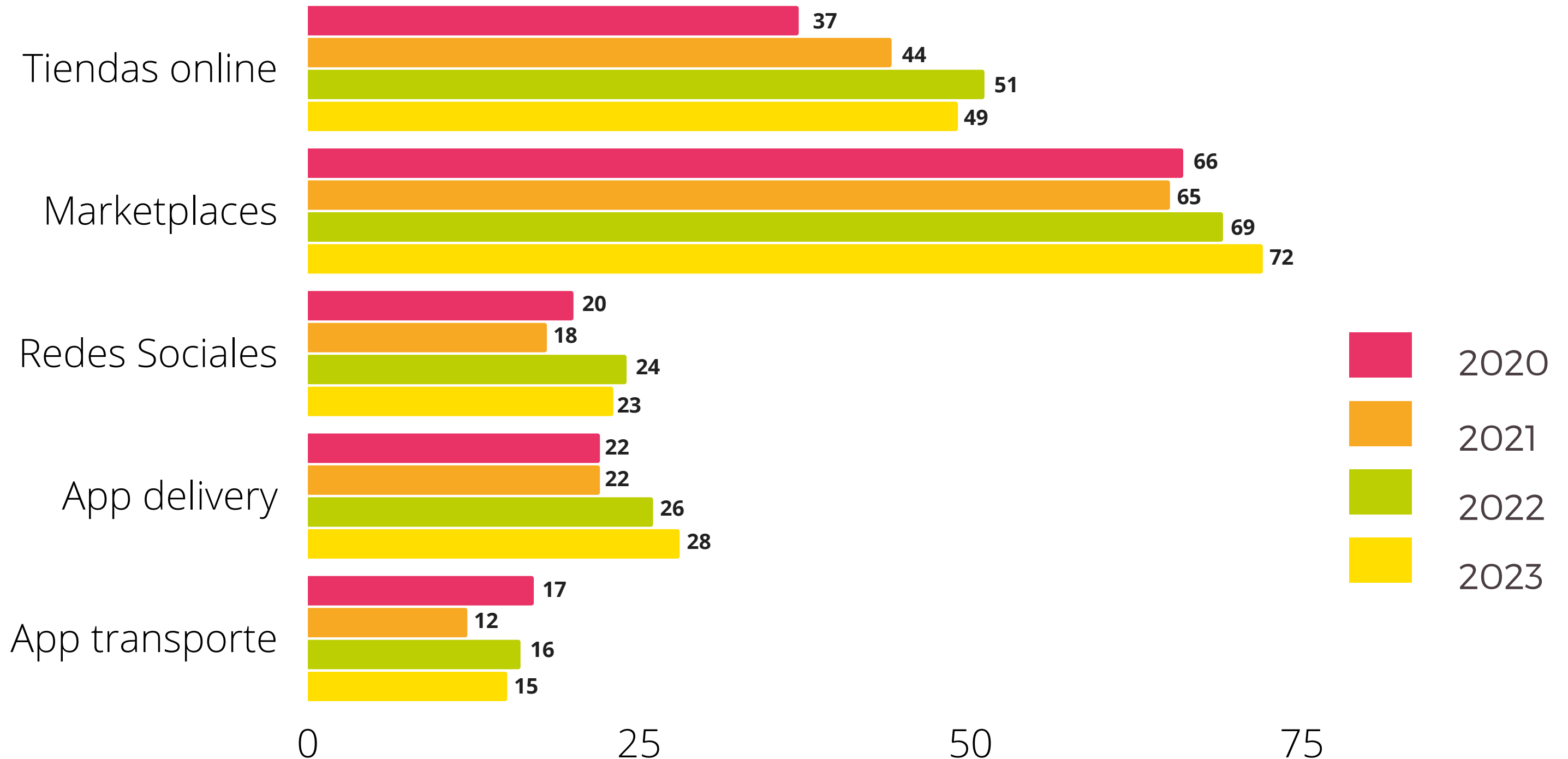
TODOS



EVOLUCIÓN COMPRAS 2020-2023

Sitios donde compró productos o servicios en el último año

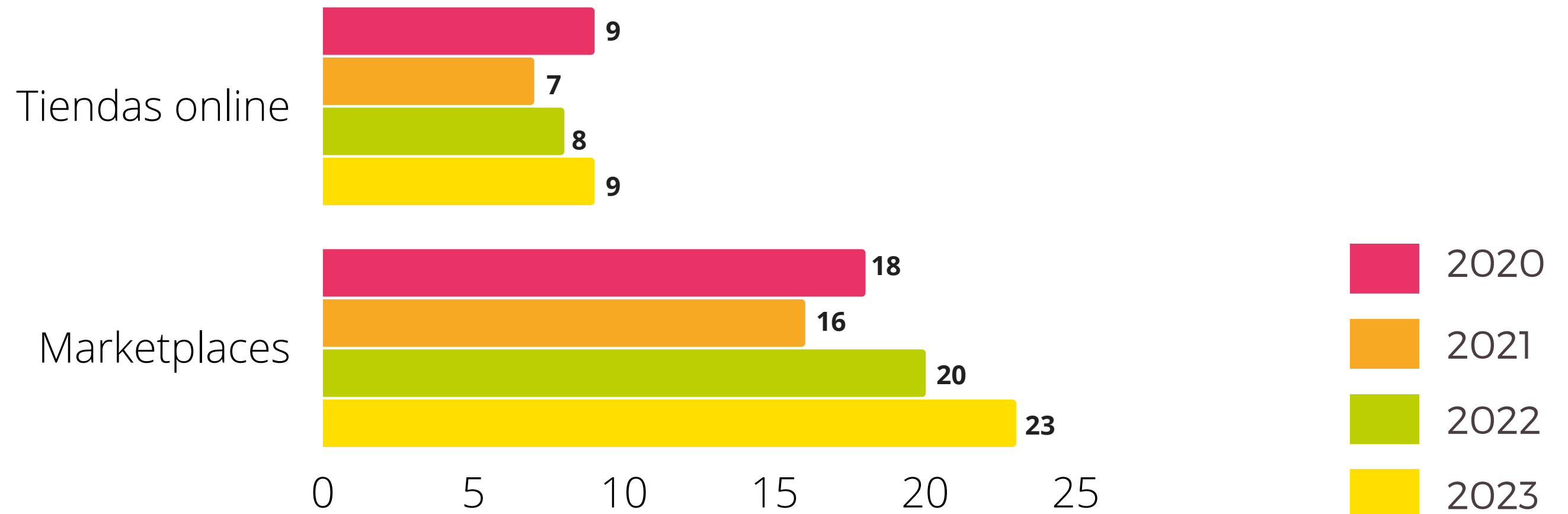
% que compró cada uno



EVOLUCIÓN COMPRAS 2020-2023

Sitios donde compró productos o servicios en el último año

% que compró cada uno



Internautas y el consumo digital

**COMPRAS EN URUGUAY
Y EN EL EXTERIOR**

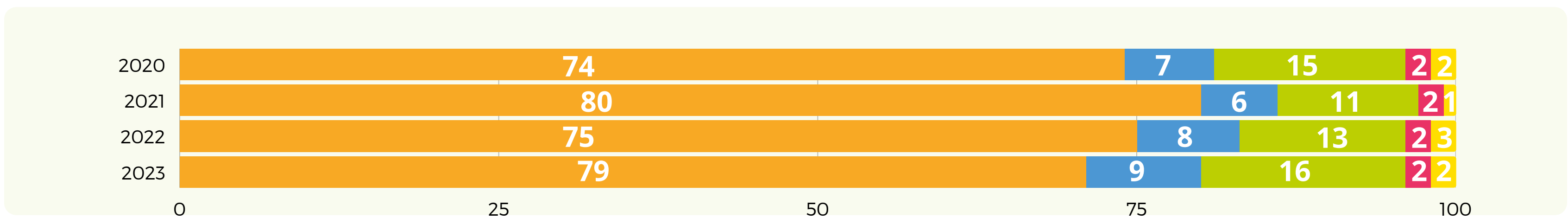
¿Cuántas veces compró en Internet en sitios de Uruguay y del exterior en los últimos 12 meses?

Uruguay



■ No compró
 ■ Una vez
 ■ Algunas veces
 ■ Una vez al mes
 ■ Varias veces por mes

Exterior



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

todos



■ No compró ■ Una vez ■ Algunas veces ■ Una vez al mes ■ Varias veces por mes

región



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

todos



■ No compró ■ Una vez ■ Algunas veces ■ Una vez al mes ■ Varias veces por mes

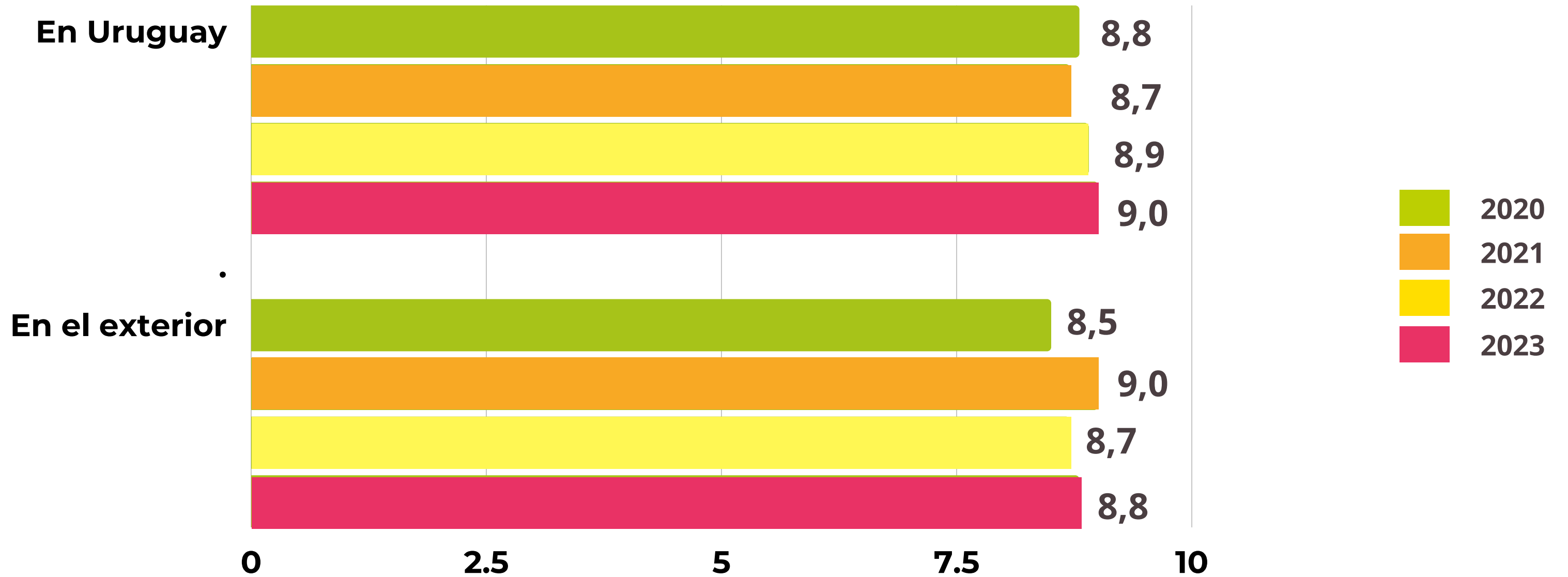
región



Internautas y el consumo digital

LA EXPERIENCIA DE COMPRA

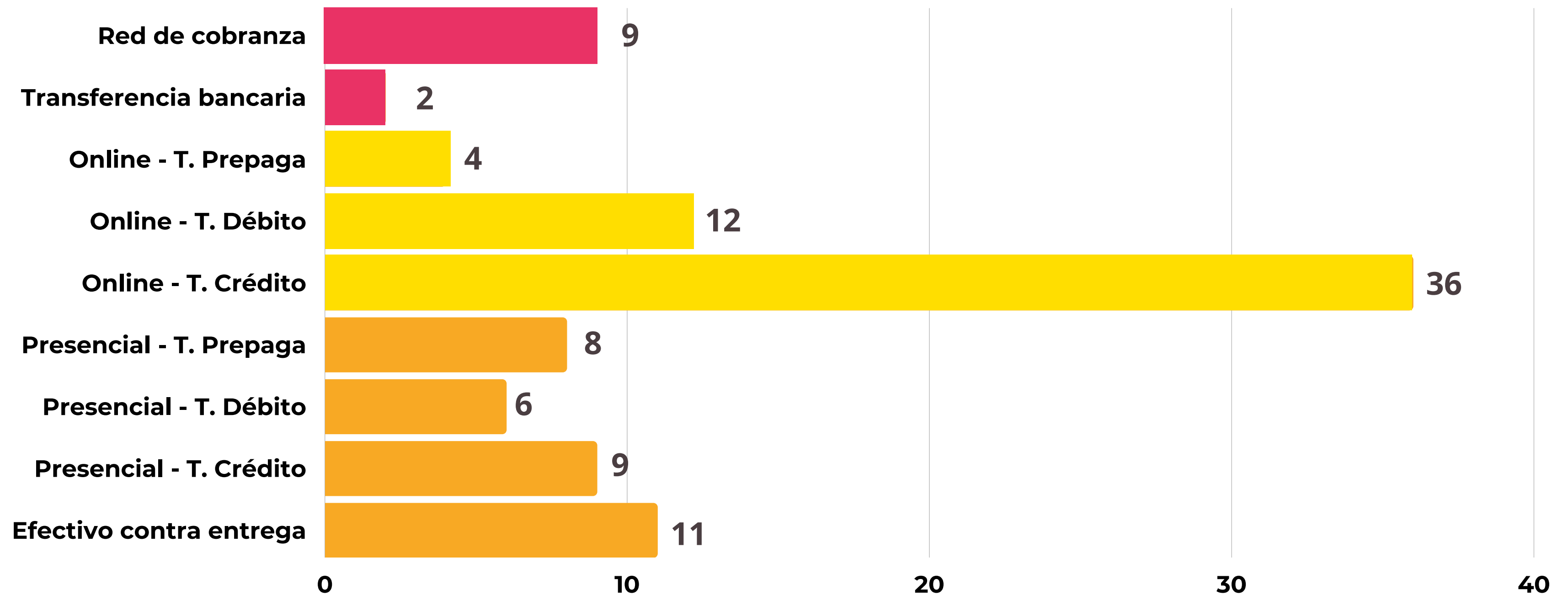
Promedio de satisfacción con la última compra realizada por internet en Uruguay y en el exterior



1- Totalmente insatisfecho

10- Totalmente satisfecho

¿CÓMO SUELE PAGAR SUS COMPRAS POR INTERNET?



Encuesta a internautas, 2023

Internautas y el consumo digital

**CAMBIOS DE HÁBITOS DE
COMPRA**

% DE CADA GRUPO QUE COMPRÓ MÁS DELIVERY POR INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS

TODOS 2023

28

Mvdeo

36

Interior

21

Hombres

31

Mujeres

25

Encuesta a internautas, 2023

región

género

**% DE CADA GRUPO QUE COMPRÓ MÁS ROPA,
ELECTRODOMÉSTICOS Y OTROS POR INTERNET
EN LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS**

TODOS 2023

41

Mvdeo

40

Interior

41

Hombres

43

Mujeres

39

Encuesta a internautas, 2023

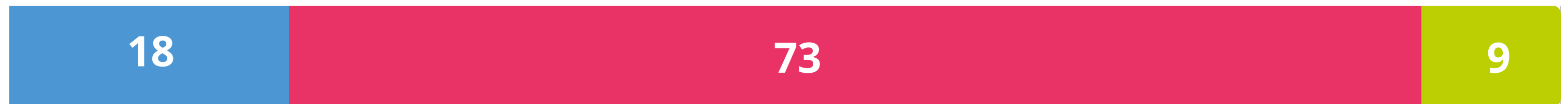
región

género

EXPECTATIVA DE CONSUMO POR INTERNET PARA ESTE AÑO

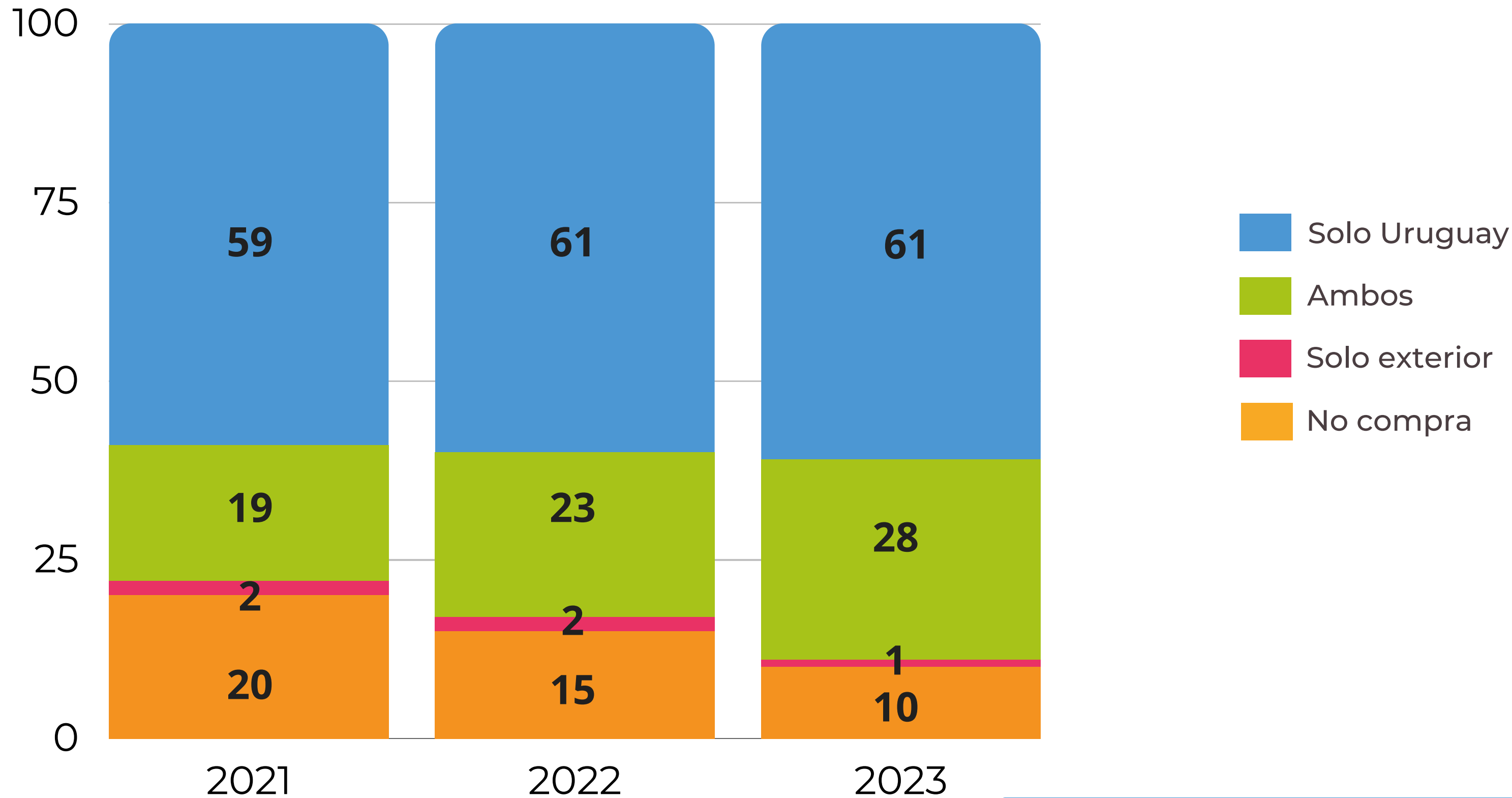
■ Menos que el año pasado ■ Igual ■ Más que el año pasado

TODOS



Internautas y el consumo digital
**CÓMO FACILITAR
EL CONSUMO DIGITAL**

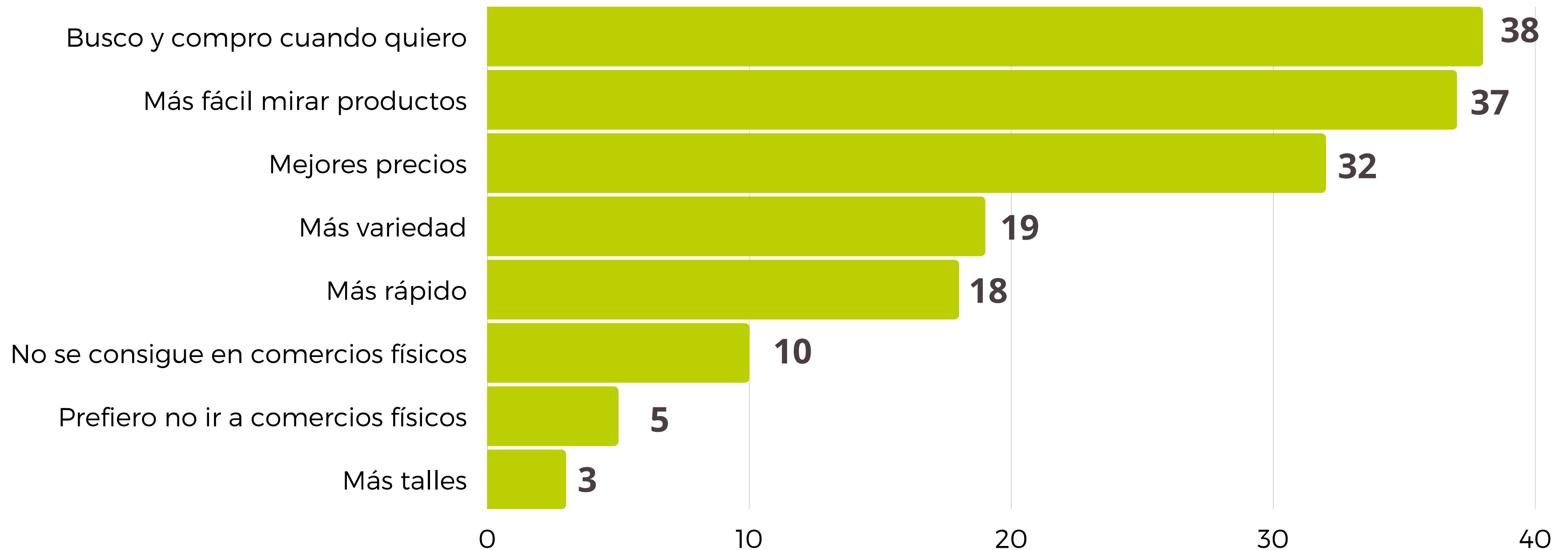
EVOLUCIÓN DE LOS COMPRADORES EN URUGUAY Y EN EL EXTERIOR



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



Ésta es la versión pública 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