



Asociación de
Internet MX®

20
AÑOS

Estudio sobre Comercio Electrónico en México 2019

Décima tercera entrega

Diciembre 2019

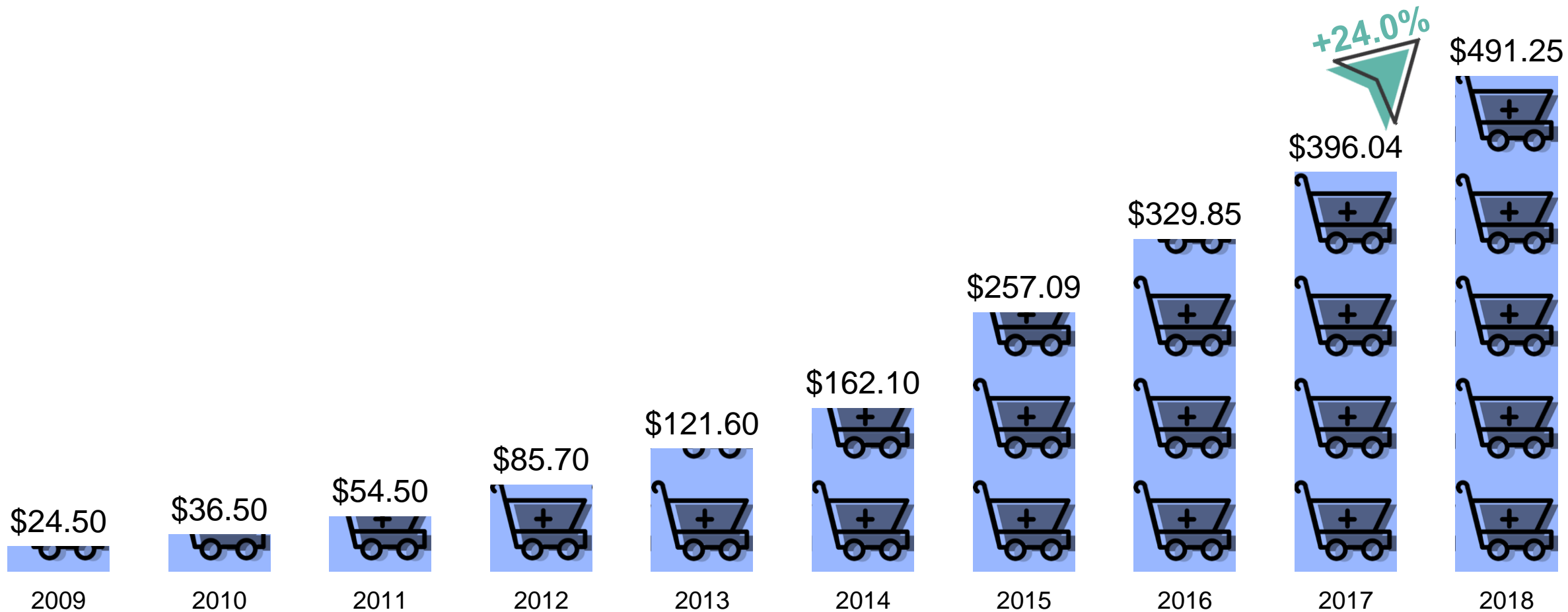
Versión pública

La versión completa está disponible para
afiliados a la Asociación de Internet MX

Estimación del Valor del Comercio Electrónico en México

2019

Comercio electrónico en México



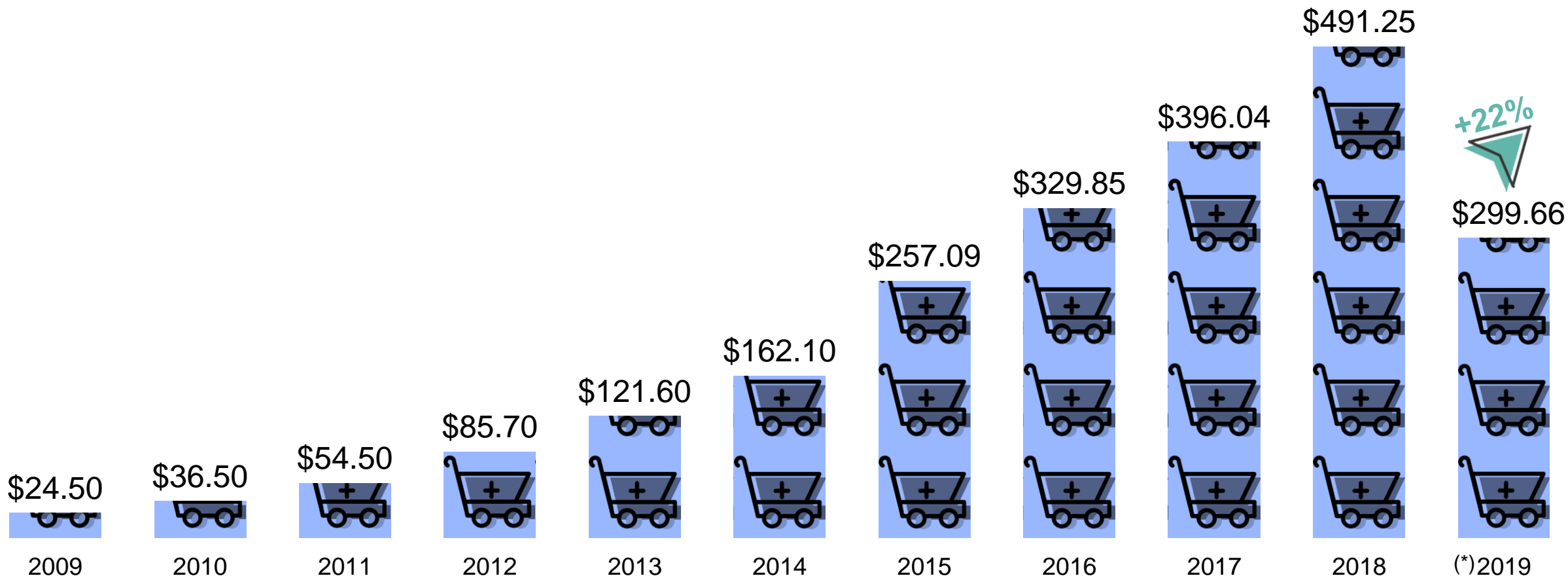
(*) USD \$ \$305.27

Miles de millones de pesos (MX)

(*) Tipo promedio de cambio 2018: \$19.23 MX = 1 USD | Billones de USD

(*) Fuente: BANXICO <http://bit.ly/36zyLU1>

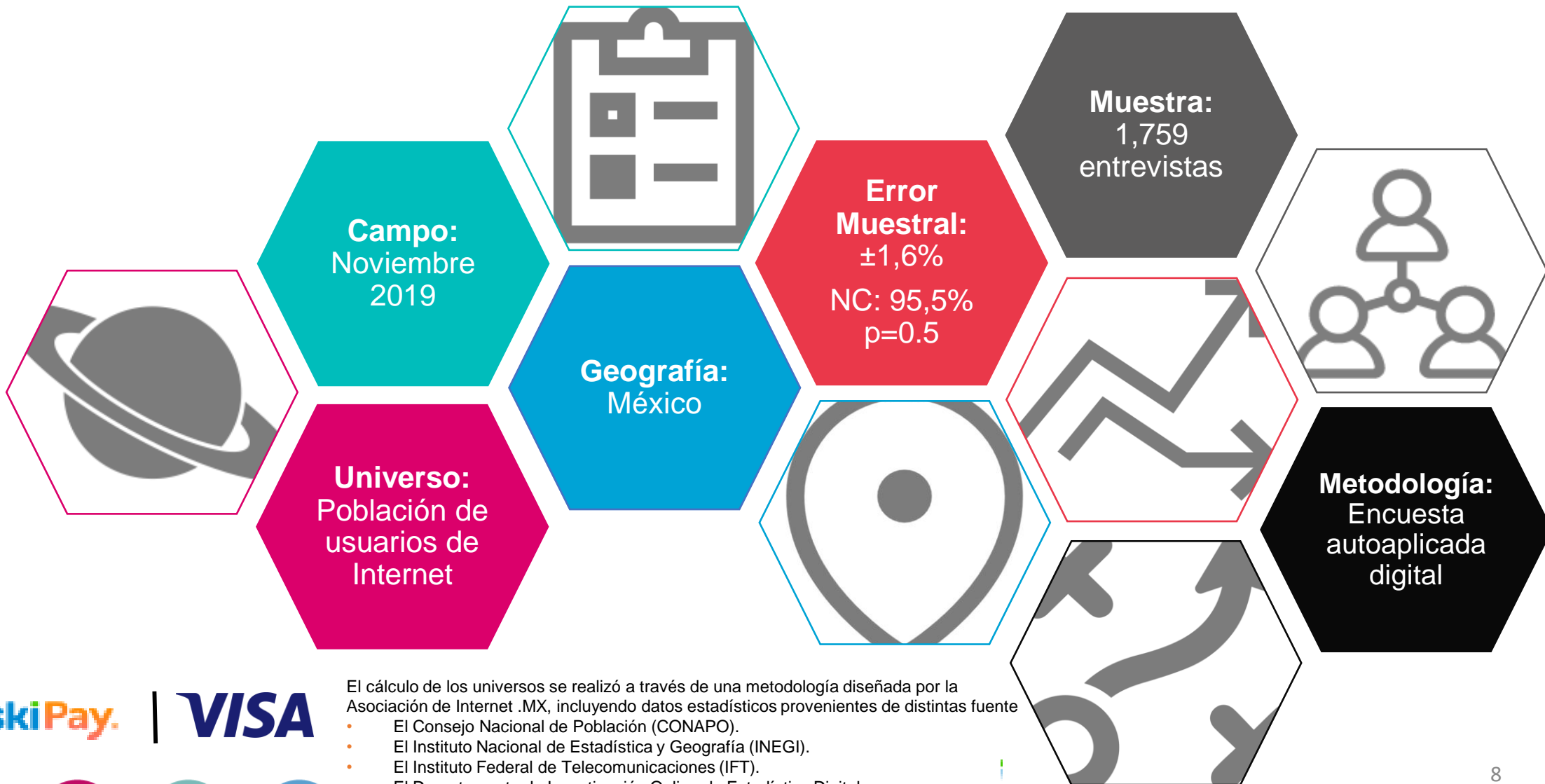
Comercio electrónico en México



 Miles de millones de pesos (MX)

(*) Estimación 1er Semestre 2019

- En 2019 en México, se reportaron 83 millones de usuarios de internet, de los cuales el 74% son mayores de edad.
 - 8 de cada 10 usuarios mayores de edad, han realizado alguna compra en línea en el último año.
 - Y 7 de cada 10 en los últimos 3 meses.



El cálculo de los universos se realizó a través de una metodología diseñada por la Asociación de Internet .MX, incluyendo datos estadísticos provenientes de distintas fuente

- El Consejo Nacional de Población (CONAPO).
- El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).
- El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).
- El Departamento de Investigación Online de Estadística Digital.

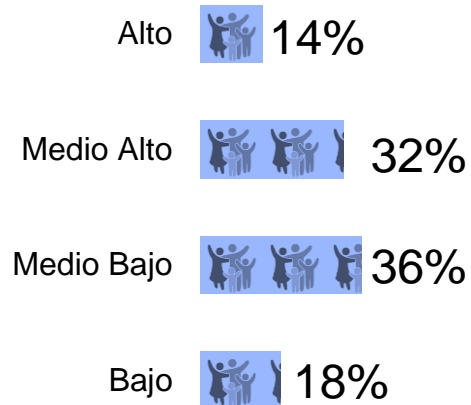
Experiencia del Comprador Mexicano

2019

GÉNERO



NSE



EDAD



ZONA*



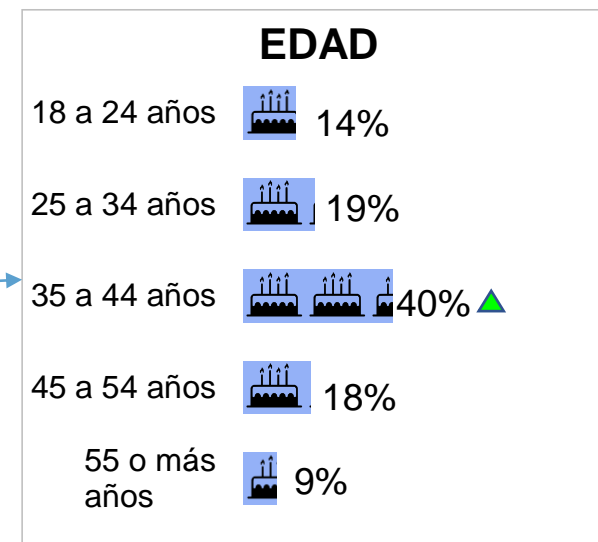
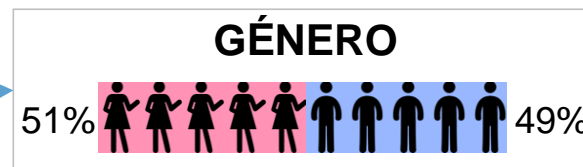
*CENTRO NORTE: AGS, GTO, QRO, SLP, ZAC
 ESTE: HGO, PUE, TLAX, VER
 SURESTE: CAMP, QROO, TAB, YUC
 SUROESTE: CHIS, GRO, OAX

*CENTRO SUR: CDMX, MEX, MOR
 NOROESTE: BC, BCS, CHI, DGO, SIN, SON
 OESTE: COL, JAL, MICH, NAY
 NORESTE: COAH, NL, TAMP

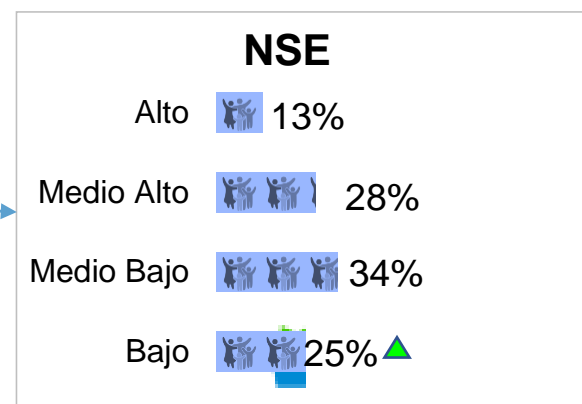
Base: 1,759 entrevistas

Compradores en línea

- El 71% de los usuarios de internet, compraron algún producto o servicio en línea en los últimos tres meses, 11% más que en 2018. A diferencia de los compradores anuales en México, que representan el 79% de los usuarios de internet mayores de 18 años en el país, 4% más que en 2018.



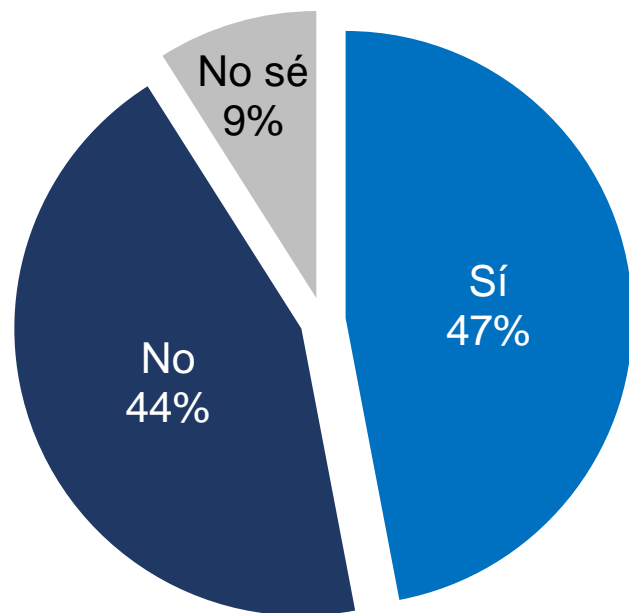
- Cada vez, más usuarios son partícipes de este canal de compra. En su mayoría dentro del segmento de edad de 35 a 44 años.
- Importante destacar el crecimiento en participación del segmento de nivel socioeconómico bajo, 9% más que en 2018.



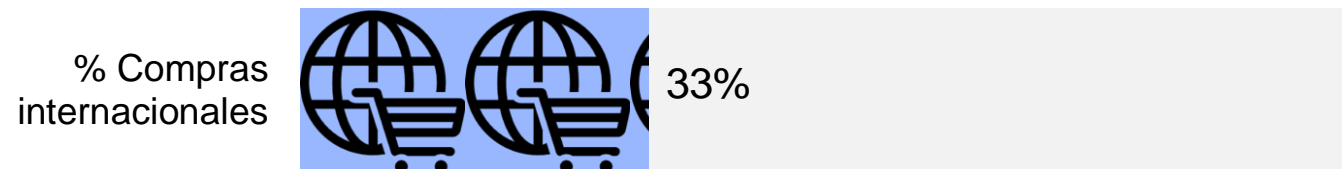
Base: 1,759 entrevistas

Compras internacionales

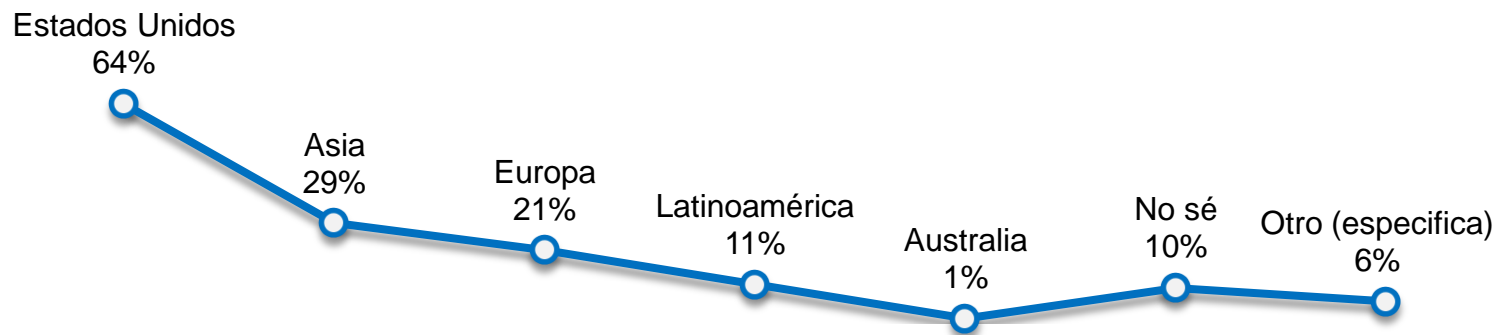
COMPRAS INTERNACIONALES ÚLTIMO AÑO



% COMPRAS ÚLTIMOS TRES MESES



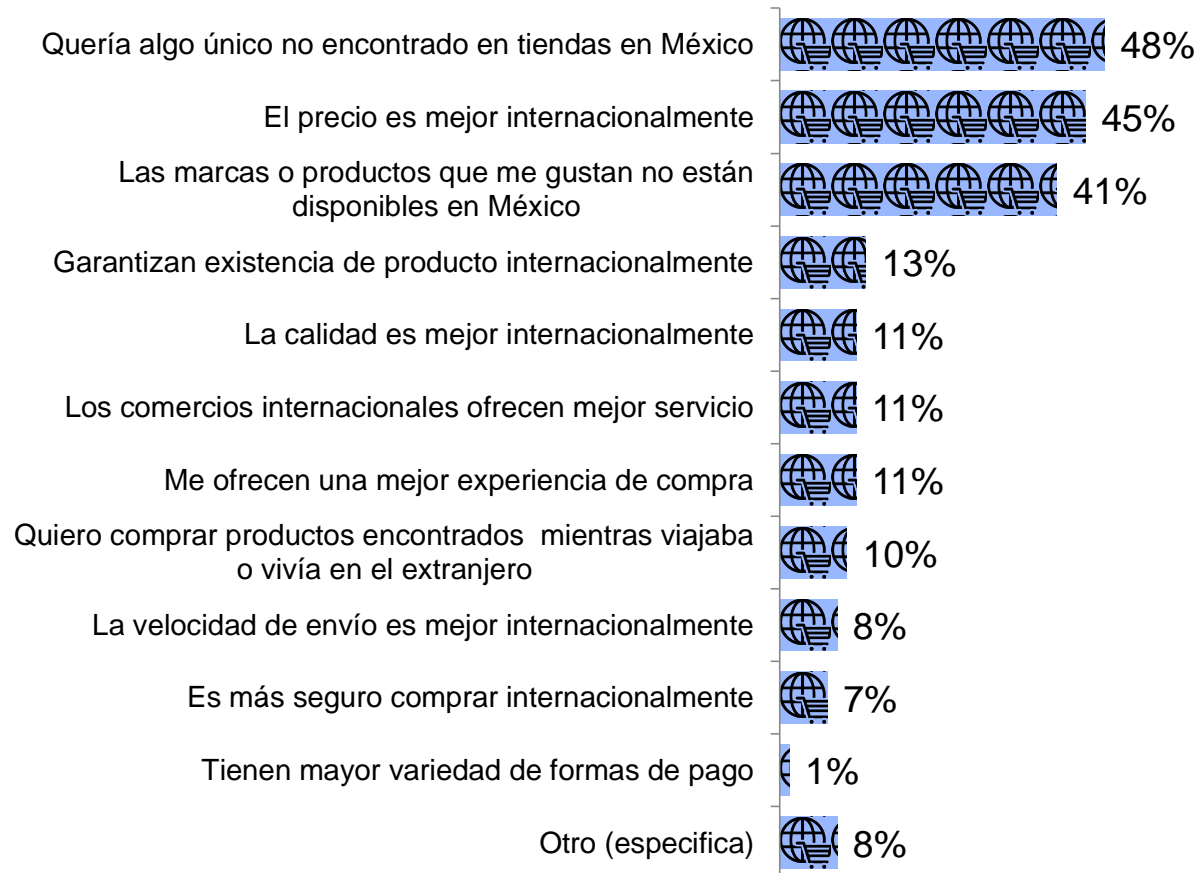
REGIÓN DE LOS COMERCIOS



- El 33% de los compradores en México realizaron esta actividad, en algún comercio electrónico fuera de México en los últimos tres meses, 8% menos que en 2018.
- Casi 5 de cada 10 compradores realizaron en 2019 compras a nivel internacional, destacando el mercado de Estados Unidos 64%, 8% menos que en 2018. También destaca el crecimiento de las compras en comercios de Latinoamérica, 7% más que el año previo.

Compras internacionales

RAZONES PARA REALIZAR COMPRAS INTERNACIONALES

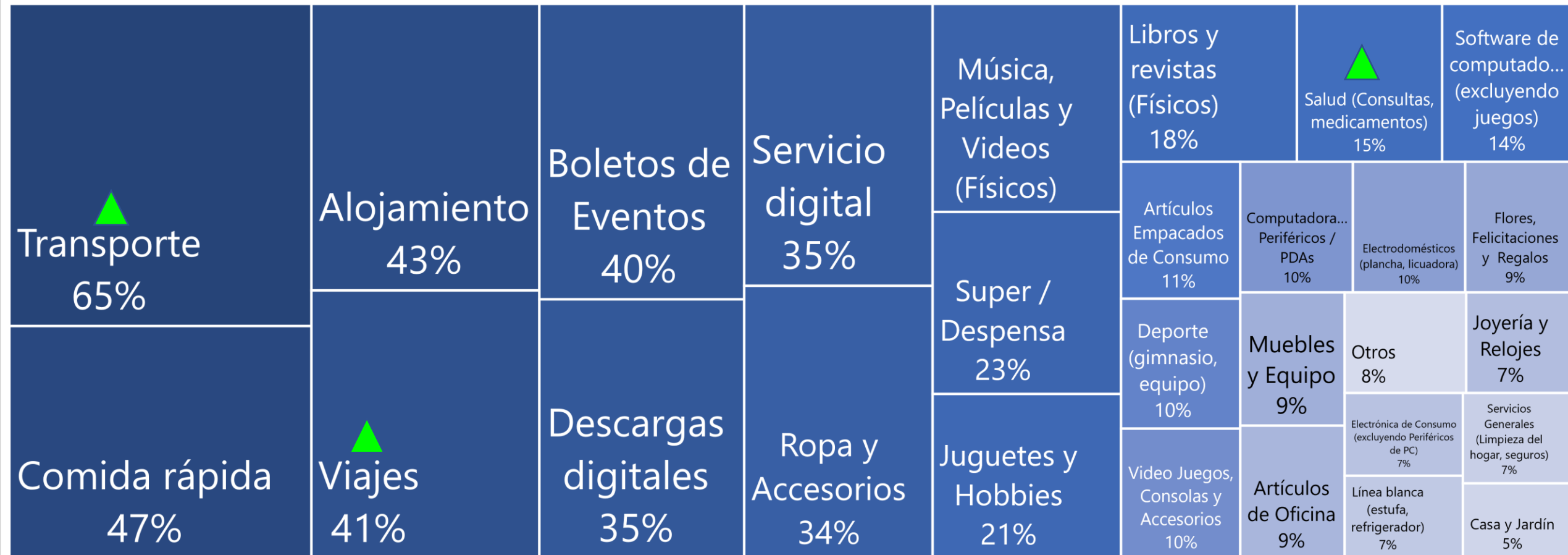


- Pasa a segundo término el precio a nivel internacional (45%), la preferencia dentro de este tipo de compras, tiene que ver con productos que no se encuentran en el país (48%)
- Disponibilidad de marcas (41%), sigue siendo un factor importante para el comprador en línea internacional, sin dejar de lado existencias, calidad y servicio.

Base: 1,759 entrevistas

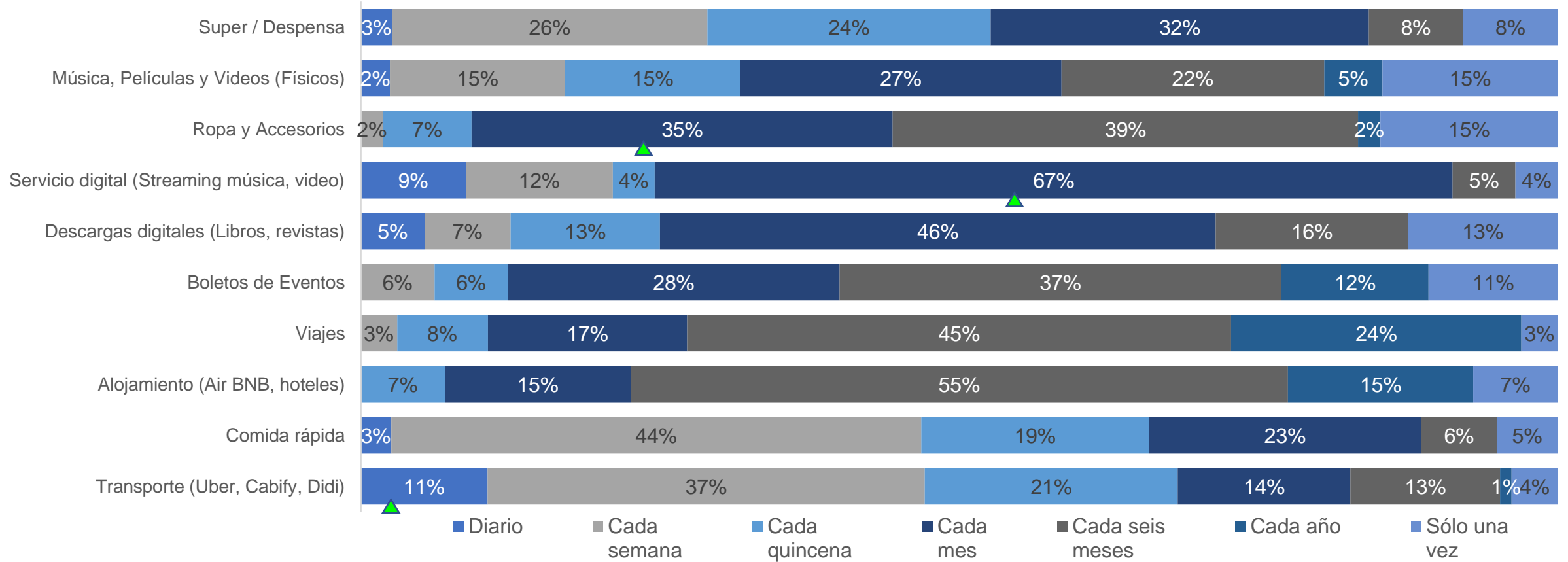
Compras en línea

- ▲ Lo más comprado para este 2019; Transporte con un 65%, 5% más que en 2018. El 47% de los compradores digitales en México, adquieren comida rápida en línea.
- ▲ Turismo repuntó respecto a 2018, gana 4%, de la misma manera alojamiento gana 11% respecto al año anterior.
- ▲ Salud duplicó su participación en las compras digitales, representa 15% de las compras digitales, 8% más que en 2018.



Base: 1,759 entrevistas

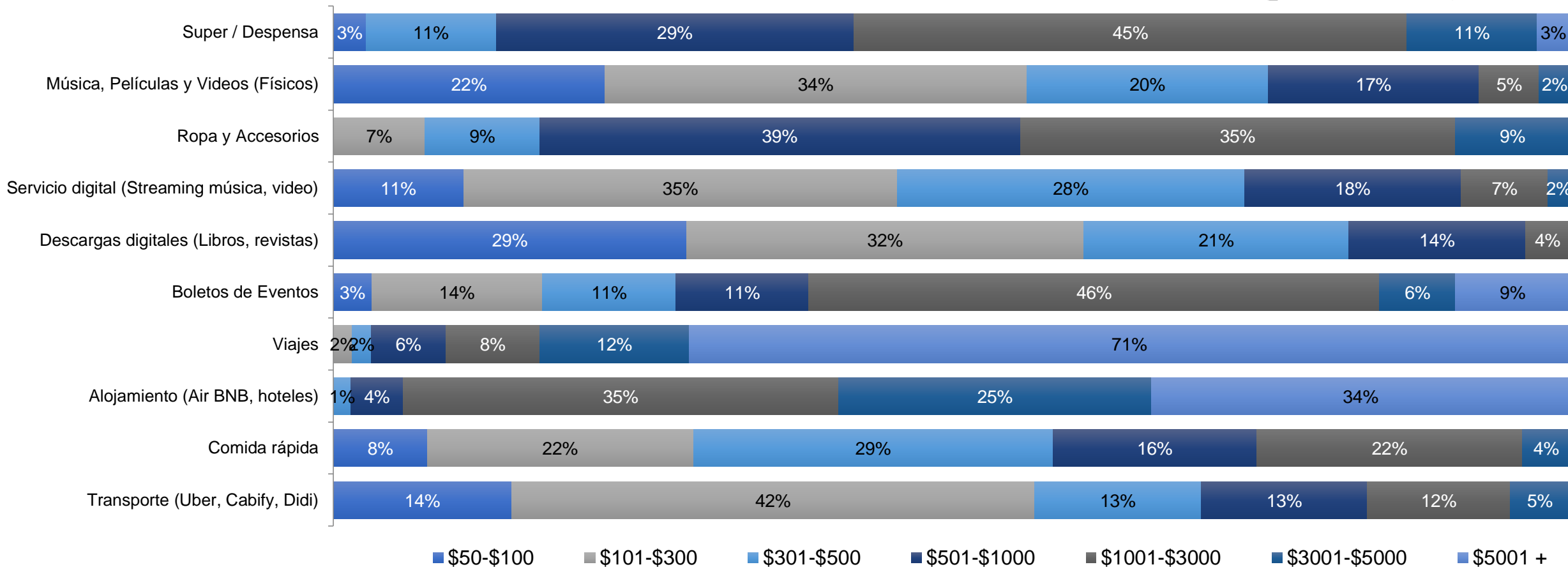
🛒 Frecuencia de compras en línea (Top 10)



- En México la frecuencia promedio de compra en línea es cada mes, a diferencia de 2018 que se encontraba en un mes y quince días.
- ▲ 1 de cada 10 usuarios solicita transporte en línea diariamente, 2% más que el año anterior, servicios digitales presentes en la preferencia de compra mensual.
- ▲ Ropa / calzado aumento su frecuencia de compra mensual, crece 6% respecto a 2018.
- ▲ El 44% de los compradores solicitan comida rápida cada semana.

Base: 1,759 entrevistas

Ticket promedio de compras en línea (Top 10)

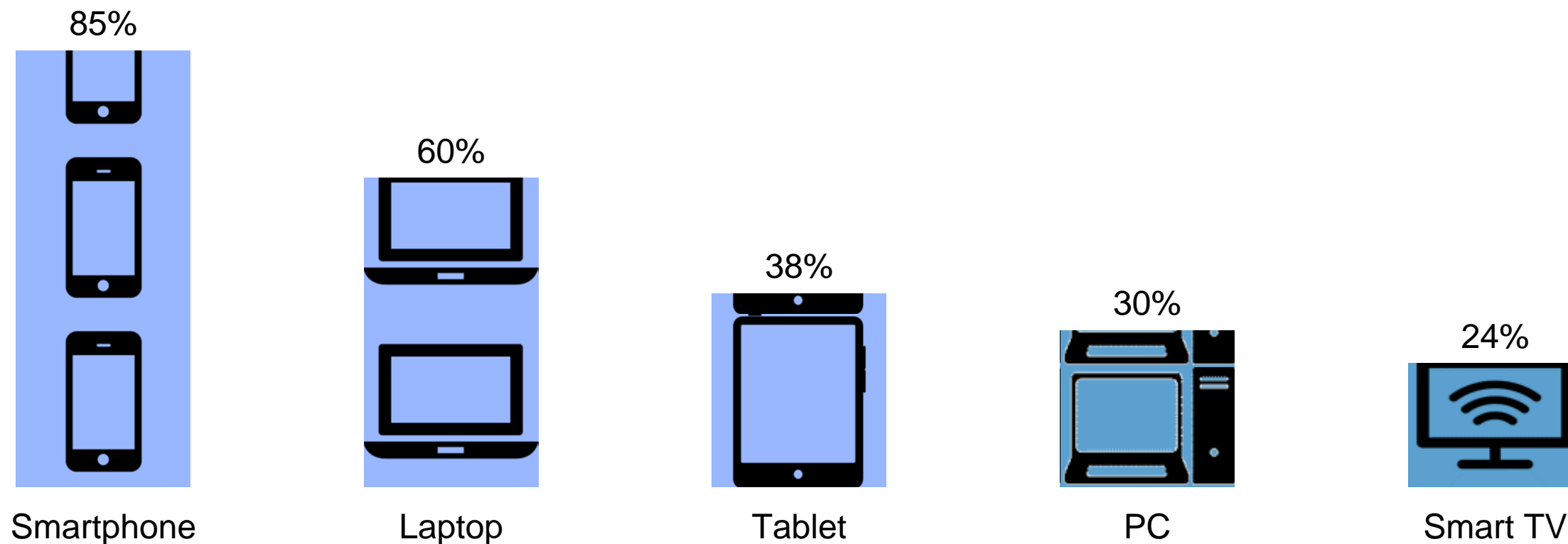


- En México se gasta al año en promedio \$12,800 MX (excluyendo viajes), \$400 MX más que en 2018.
- Viajes se mantiene como la categoría en que más se gasta dinero, \$9,457 MX promedio trimestral, casi \$1,300 MX más que en 2018.

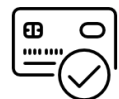
Base: 1,759 entrevistas

Dispositivos de compra últimos 3 meses

- El 85% de las compras en línea en México son realizadas en smartphone, seguido de Laptop con 60%.
- Destaca que 2 de cada 10 compradores en línea ya realizan compras en su Smart TV.

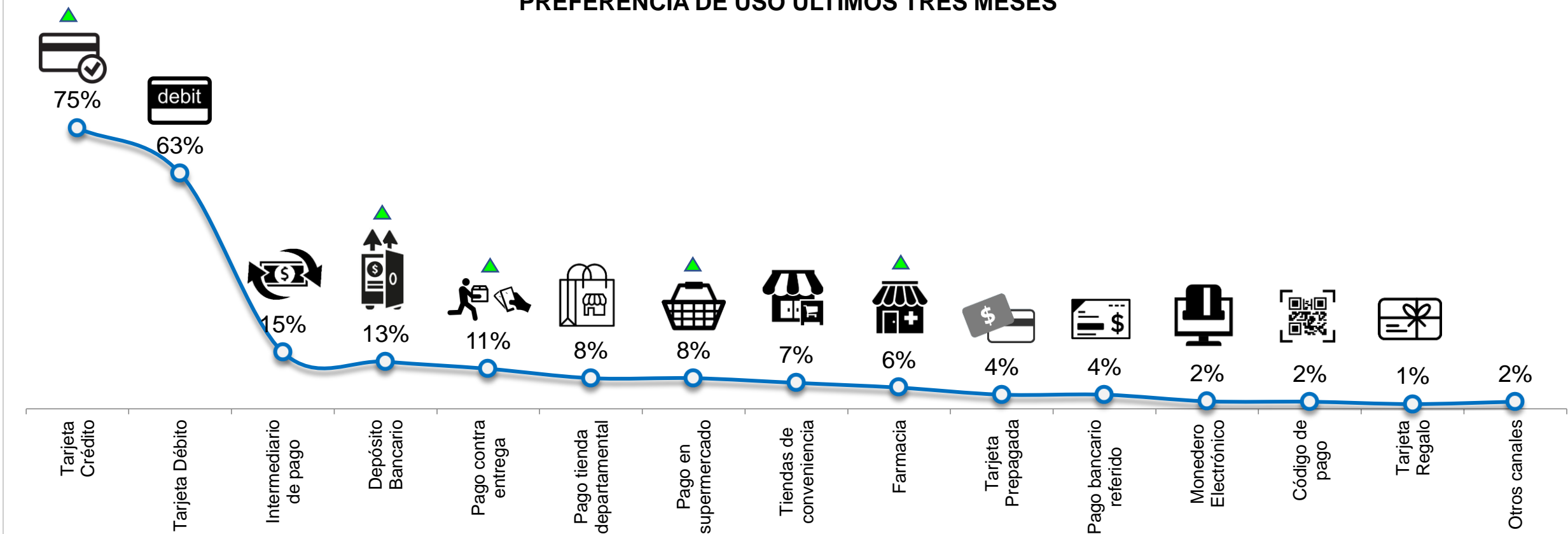


Base: 1,759 entrevistas



Métodos de pago

PREFERENCIA DE USO ÚLTIMOS TRES MESES

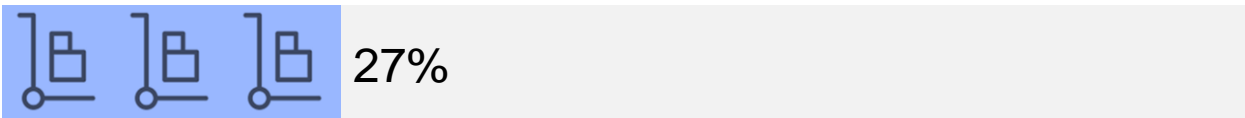


- ▲ Tarjeta de crédito incrementa su preferencia al momento de realizar compras en línea, 10% más que en 2018
- ▲ Intermediarios de pago, posicionándose como el tercer método de pago favorito para los compradores en línea en México.
- ▲ En este 2019 Pago contra entrega crece 3% respecto al año anterior

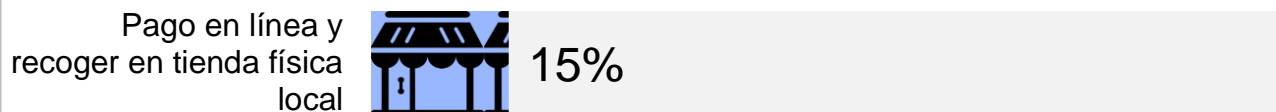
Base: 1,759 entrevistas

Envíos últimos 3 meses

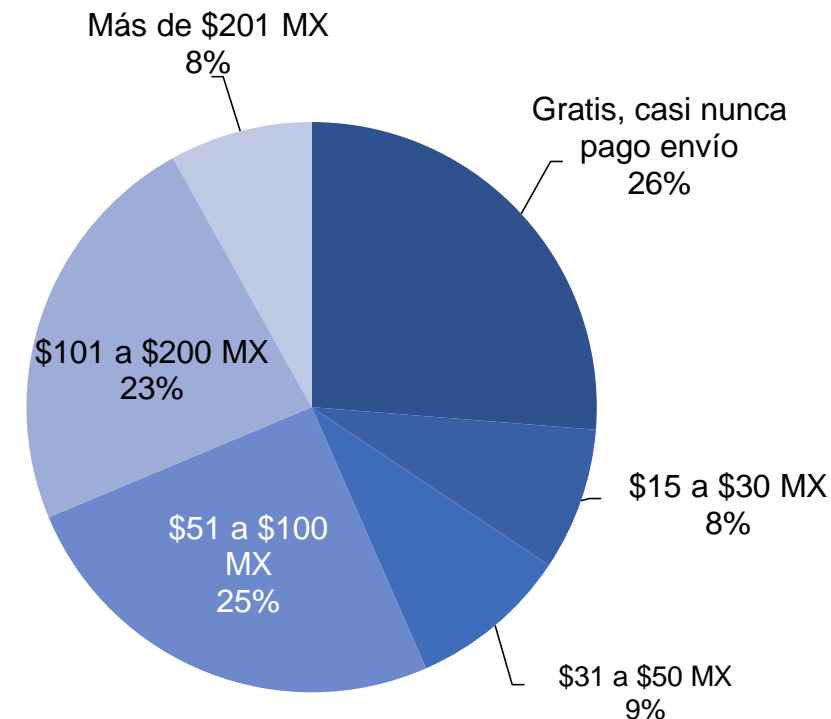
% PAGO DE ENVÍOS



MÉTODO DE ENVÍO



COSTO PROMEDIO ENVÍOS



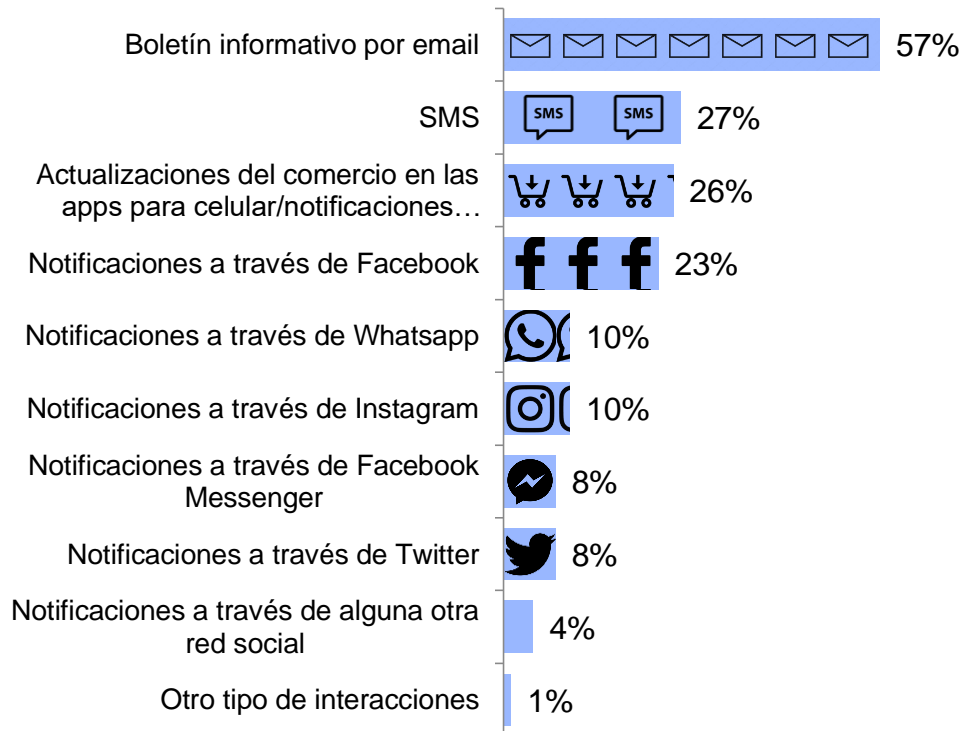
- Sólo el 27% de las compras en México pagan envío, 3% menos que en 2018.
- El pago en promedio es de \$90 MX, \$10 MX menos que en 2018.
- 8 de cada 10 compradores en línea en México prefieren que se entreguen sus productos en el hogar.

Base: 1,759 entrevistas

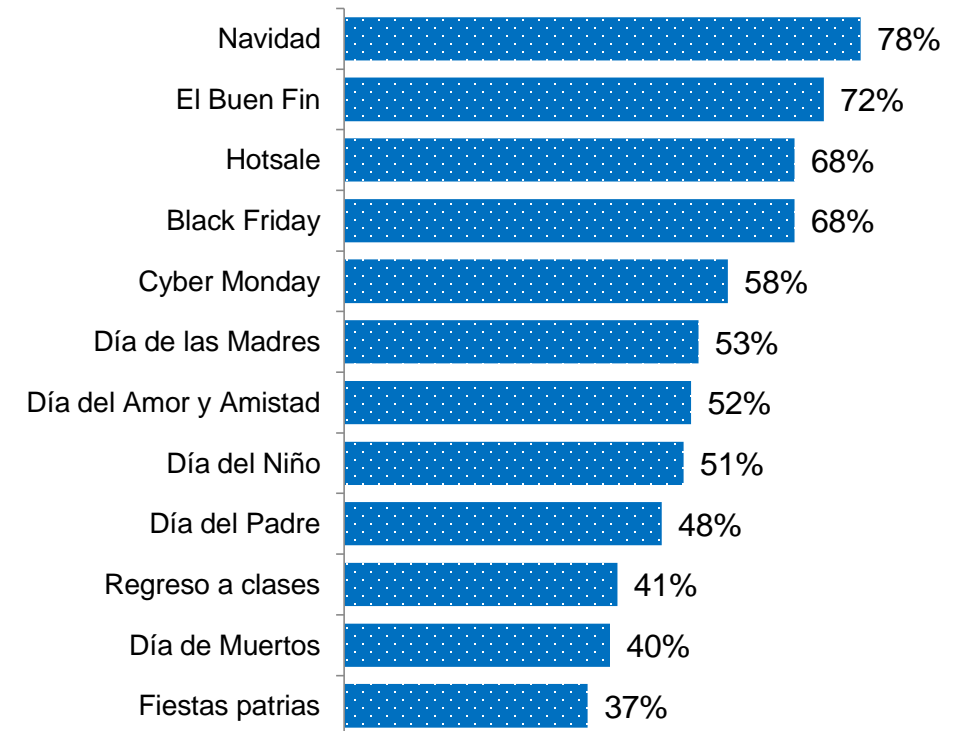
Interacción / Temporalidades

- El correo electrónico como la principal forma de interactuar con los compradores en línea en México, casi 6 de cada 10, SMS gana terreno 5% más que en 2018.
- Redes sociales continúan jugando un papel importante en esta interacción entre comercios y compradores, 59% lo reconocen así.

MAYOR INTERACCIÓN DE COMPRADORES



TEMPORALIDADES

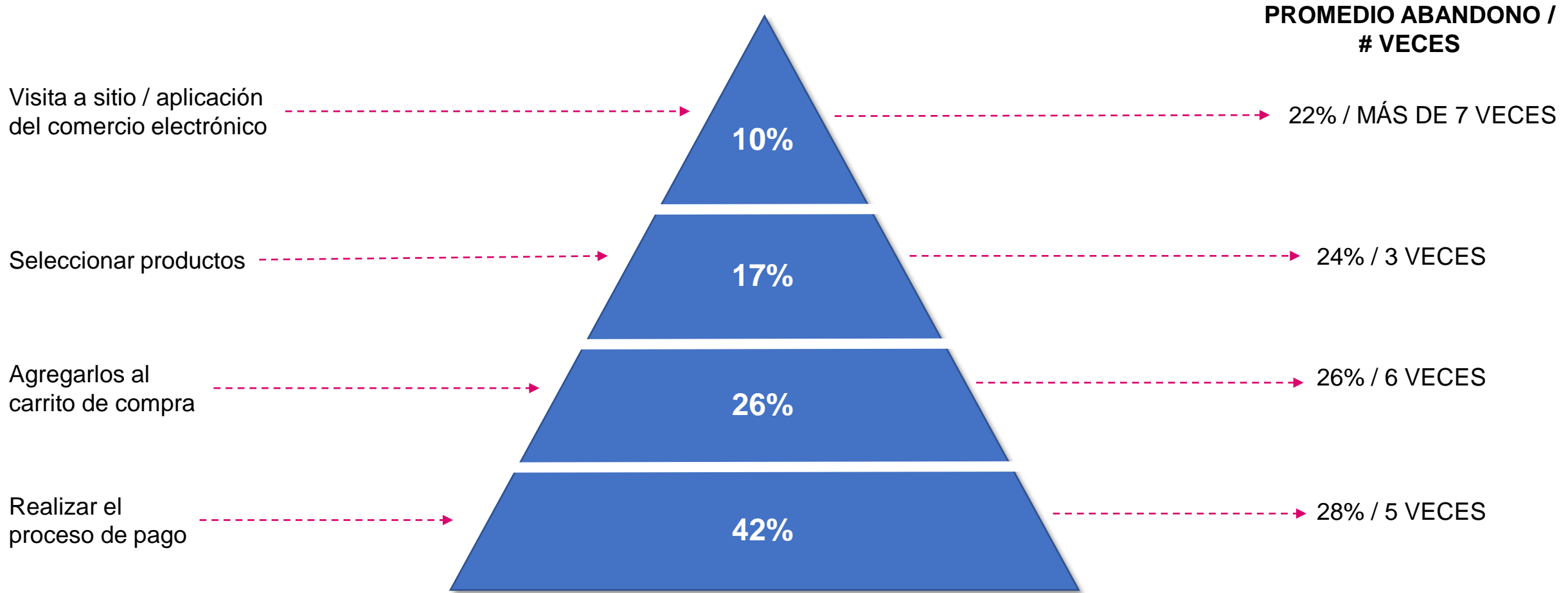


- El Buen Fin se posiciona como la temporalidad más relevante después de navidad, para los compradores, destacan Cyber Monday en las preferencias 30% más que en 2018.

Base: 1,759 entrevistas

Abandonos últimos 3 meses

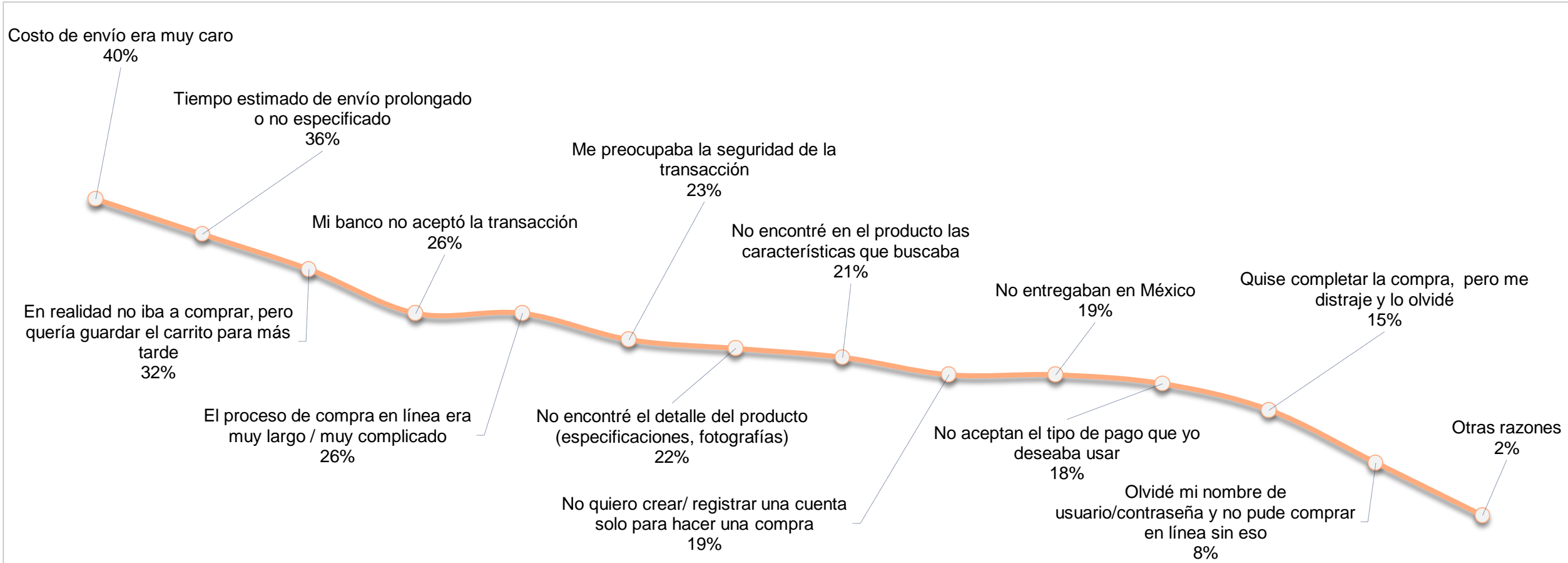
- En promedio el 43% de las compras en México, son abandonadas y el 42% de estos abandonos, son al momento de realizar el proceso de pago, 10% menos que en 2018.



*No he dejado ninguna compra sin finalizar 5%

Base: 1,759 entrevistas

Razones de abandono



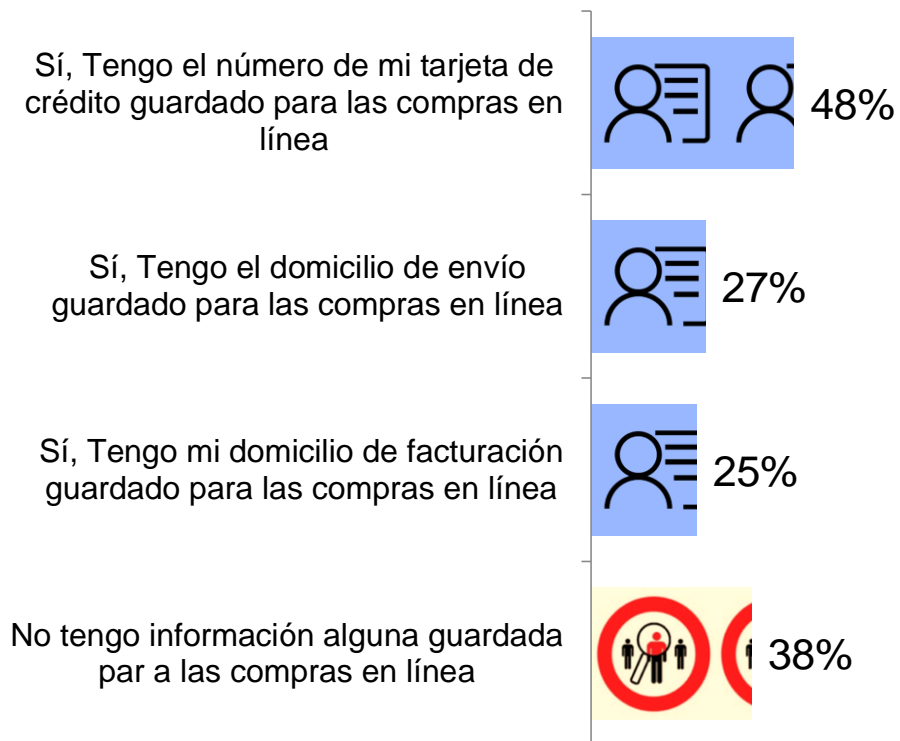
- La principal causa de abandono de las compras en México es referente a los costos de envío, representan el 40%, 3% menos que en 2018
- De la misma manera casi 4 de cada 10 abandonos se dan por tiempos de envío no estipulados o prolongados.
- El comprador sigue percibiendo procesos largos de compra, falta de información a cerca de los productos y variedad en formas de pago.

Base: 1,759 entrevistas

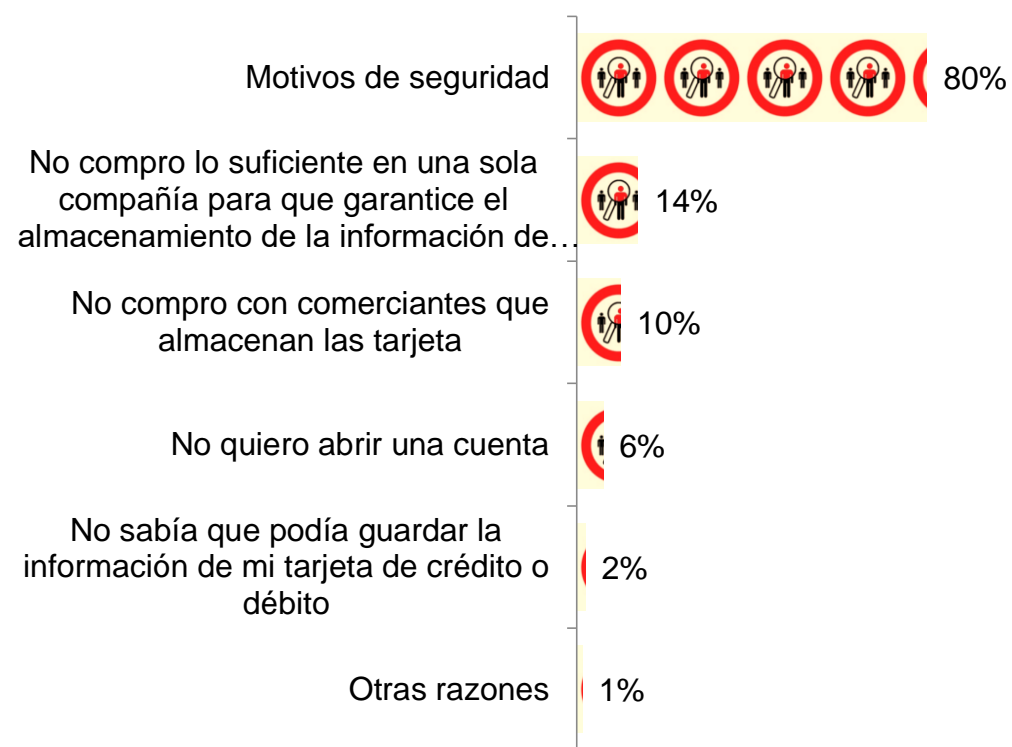
Datos Personales

- El 62% de los usuarios tienen guardados sus datos personales en alguna plataforma de comercio electrónico, 5% menos que en 2019.
- El 38% de compradores restantes, no guardan sus datos personales por motivos de seguridad principalmente.

GUARDADOS EN ALGUNA PLATAFORMA

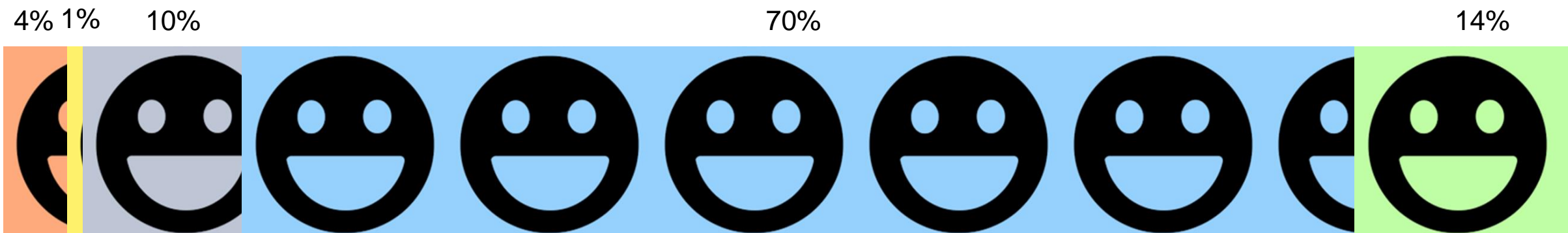


RAZONES PARA NO GUARDAR DATOS PERSONALES



Base: 1,759 entrevistas

Satisfacción



Completamente insatisfecho Insatisfecho Ni satisfecho, ni insatisfecho Satisfecho Completamente Satisfecho

El **84%** de los compradores en México se encuentran satisfechos con los comercios en donde han comprado.

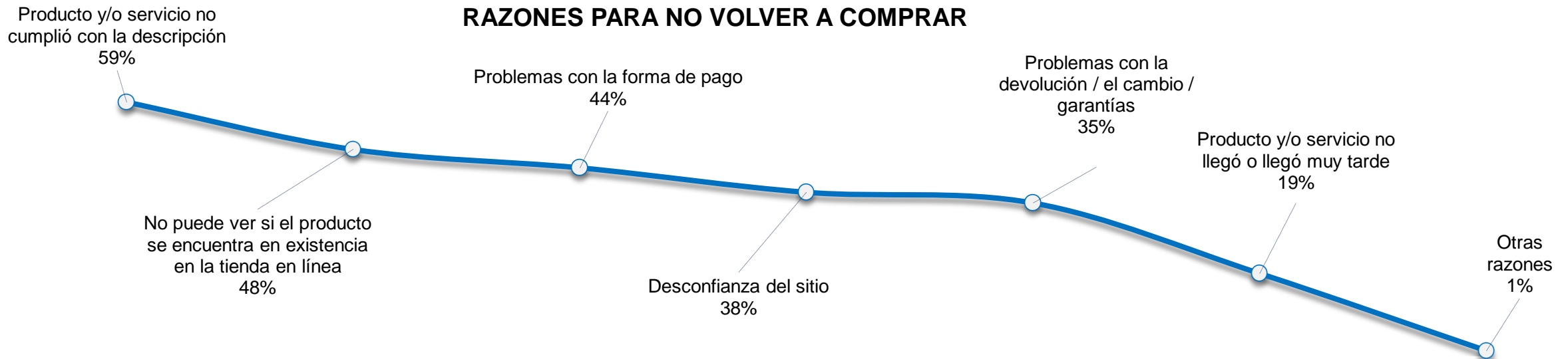


Base: 1,759 entrevistas

Recompra



RAZONES PARA NO VOLVER A COMPRAR



- El 91% de los compradores volverán a hacerlo en este 2020, sin embargo, parte de los usuarios que no volverán a comprar, es debido a la falta de información y transparencia en los comercios donde han comprado.

Base: 1,759 entrevistas

Conclusiones

2019



Conclusiones

- El valor del comercio electrónico en México alcanza los 491 mil millones de pesos, representa el 24% de crecimiento respecto a 2017.
- Se prevé que para el primer semestre de 2019 se alcanzará un crecimiento del 22%, 4% más que el crecimiento del primer semestre de 2018.
- Casi 8 de cada 10 usuarios mayores de edad de internet en México, han realizado alguna compra en línea en el último año.
- El 71% de los usuarios han realizado alguna compra en línea en los últimos 3 meses, es decir, el 90% de los compradores en México han realizado alguna compra en los últimos 3 meses.
- Respecto al perfil del comprador en línea en México, hombres y mujeres de manera indistinta, que se encuentran en el segmento de 25 a 44 años y de niveles socioeconómicos medio bajo y medio bajo, principalmente.
- Destaca el crecimiento del 9% respecto a 2018, del segmento de compradores de nivel socioeconómico bajo en su mayoría personas de 25 a 34 años.

Conclusiones

- Casi el 50% del universo de compradores en línea en México, han realizado compras fuera del país y un tercio de este universo, lo hace de manera habitual, siendo el principal origen de estas compras USA.
- El 85% de las compras en línea en México son realizadas en smartphone, destaca que ya 2 de cada 10 compradores en línea realizan algunas compras en su Smart TV.
- Lo más comprado para este 2019; Transporte con un 65%, 5% más que en 2018. El 47% de los compradores digitales en México, adquieren comida rápida en línea.
- Turismo repuntó respecto a 2018, gana 4%, de la misma manera alojamiento gana 11% respecto al año anterior.
- Salud duplicó su participación en las compras digitales, representa 15% de las compras digitales, 8% más que en 2018.

Conclusiones

- La frecuencia promedio de compra en línea en México es mensual, a diferencia de 2018 que se encontraba en un mes y quince días, cada vez que se compraba algo.
- En México se gasta al año en promedio \$12,800 MX (excluyendo viajes), \$400 MX más que en 2018, viajes se mantiene como la categoría en que más se gasta dinero, \$9,457 MX promedio trimestral, casi \$1,300 MX más que en 2018.
- Respecto a los medios de pago preferidos, TDC se afianza 75%, seguido de TDD 63% e intermediarios de pago 15%
- Sólo el 27% de las compras en México pagan envío, 3% menos que en 2018. El pago en promedio es de \$90 MX, \$10 MX menos que en 2018.
- Se posiciona el Buen Fin como una de las temporalidades más importantes para el comprador en línea.

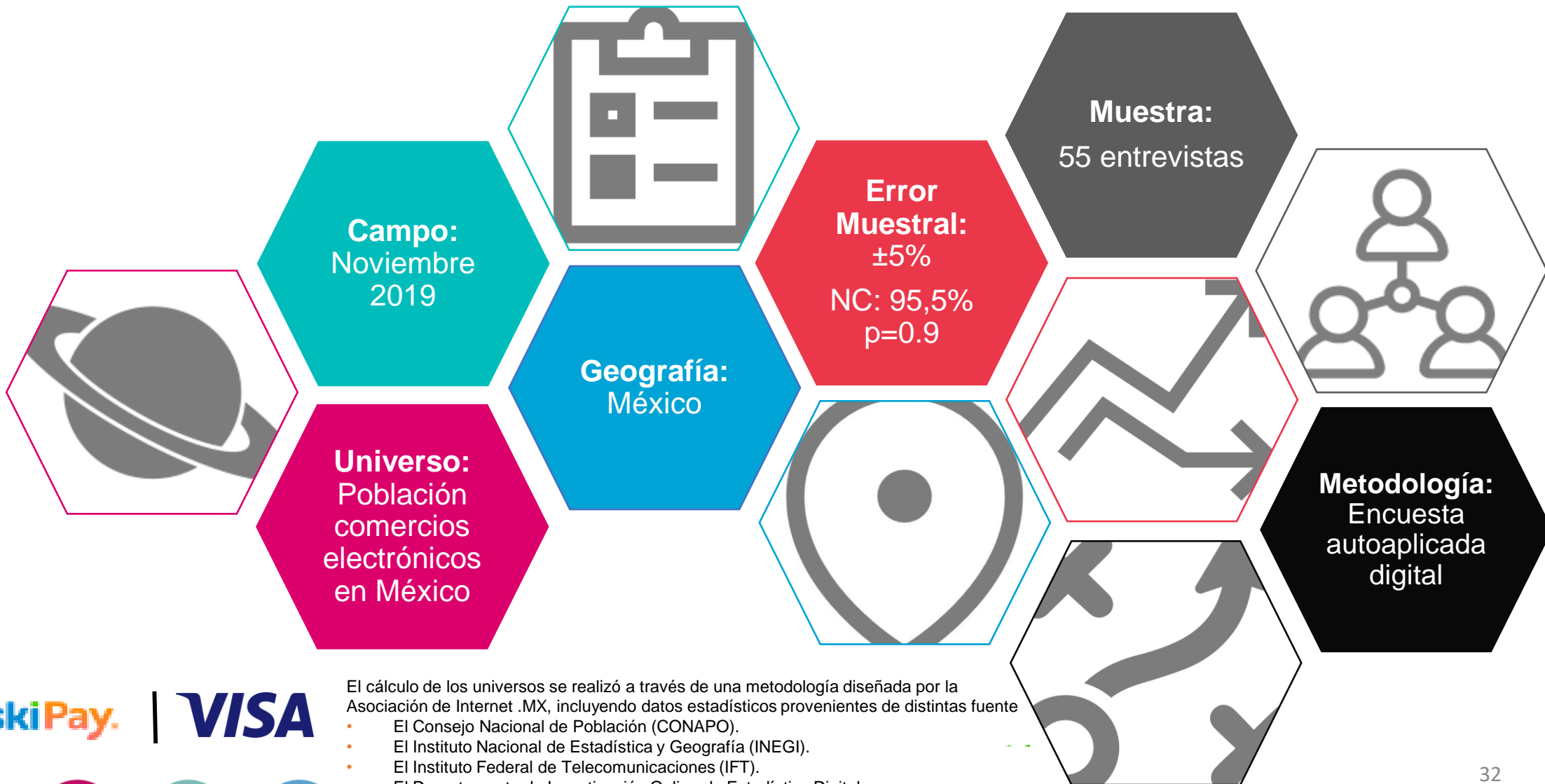
Conclusiones

- En promedio el 43% de las compras en México, son abandonadas y el 42% de estos abandonos, son al momento de realizar el proceso de pago, 10% menos que en 2018. Por lo que una de las exigencias más comunes son la variedad y seguridad en los medios de pago ofrecidos.
- El 62% de los usuarios tienen guardados sus datos personales en alguna plataforma de comercio electrónico, 5% menos que en 2019. El 38% de compradores restantes, no guardan sus datos personales por motivos de seguridad principalmente.
- El 84% de los compradores en México se encuentran satisfechos con los comercios en donde han comprado.
- El 91% de los compradores volverán a hacerlo en este 2020, sin embargo, parte de los usuarios que no volverán a comprar, es debido a la falta de información y transparencia en los comercios donde han comprado.

Comercios

2019



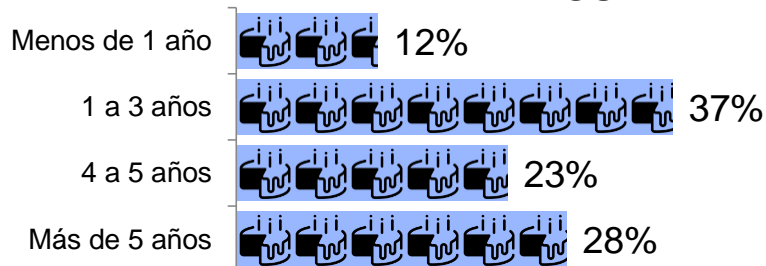


El cálculo de los universos se realizó a través de una metodología diseñada por la Asociación de Internet .MX, incluyendo datos estadísticos provenientes de distintas fuente

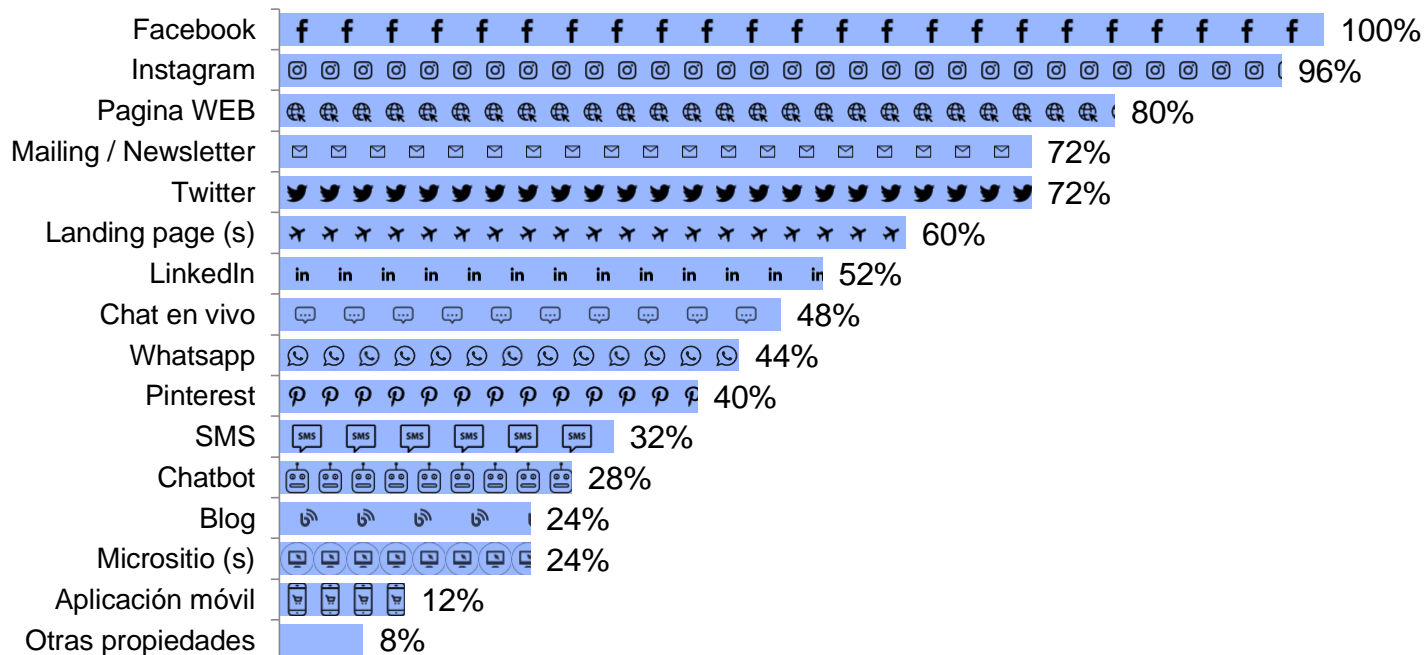
- El Consejo Nacional de Población (CONAPO).
- El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).
- El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).
- El Departamento de Investigación Online de Estadística Digital.

Perfil comercios

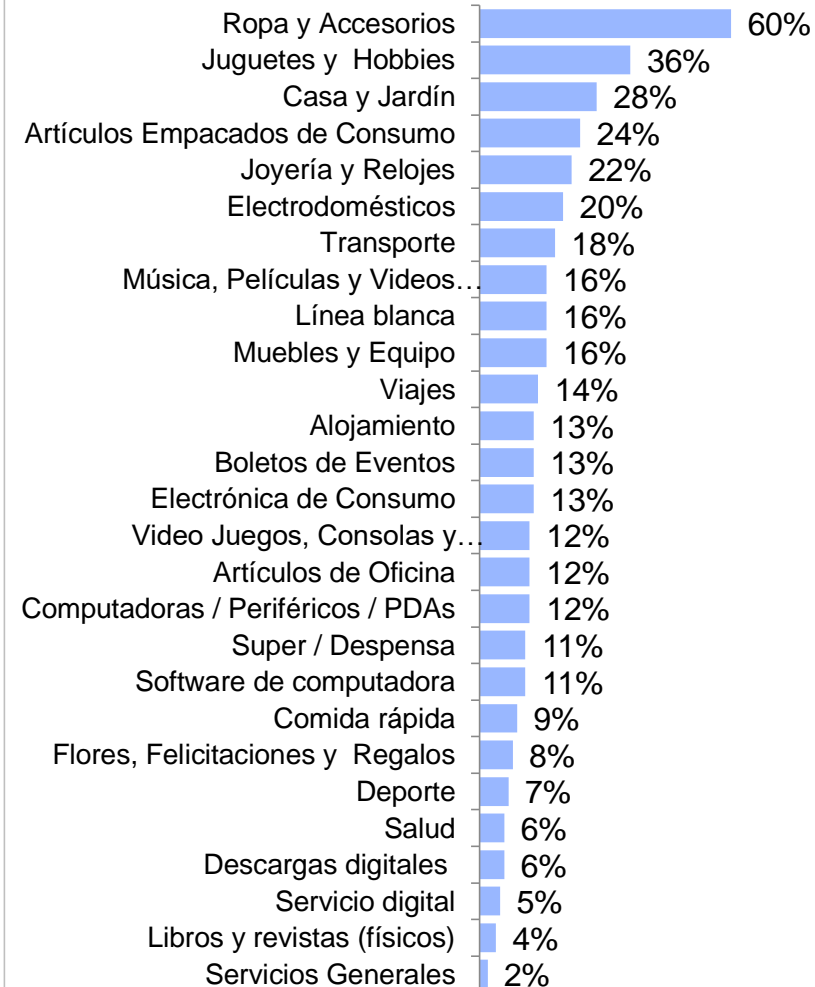
ANTIGÜEDAD PROMEDIO



PROPIEDADES DIGITALES



ARTÍCULOS OFRECIDOS



Base: 55 comercios electrónicos entrevistados

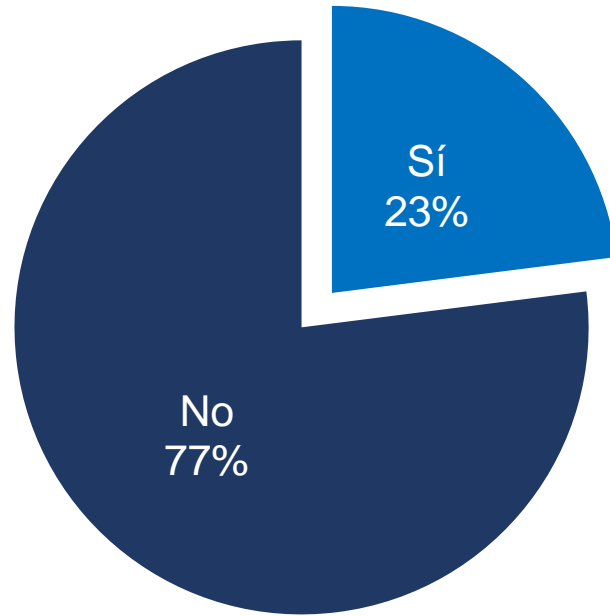


Compras internacionales

- 2 de cada 10 comercios realizan ventas fuera de México (7% menos que en 2018), esto representa 35% de sus ventas
- La Región en donde más venden es Estados Unidos, seguido de Latinoamérica.



VENTAS INTERNACIONALES

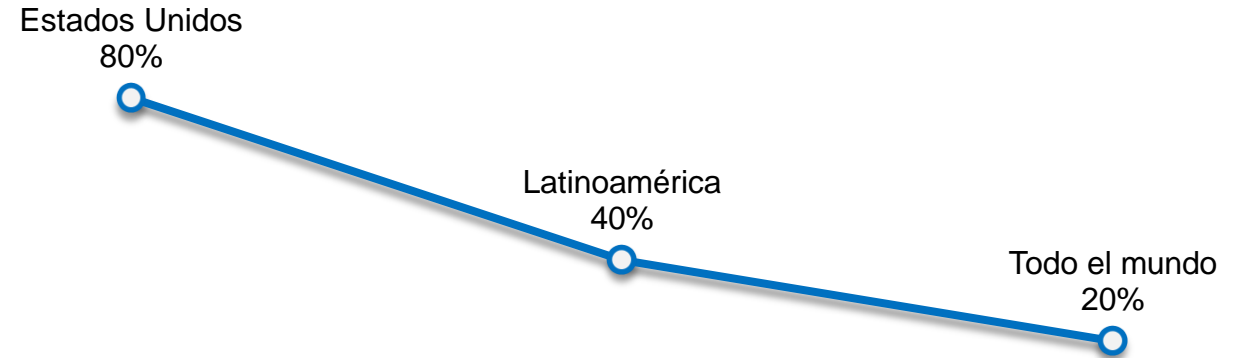


% COMPRAS ÚLTIMOS TRES MESES

% Compras internacionales



REGIONES DE VENTA

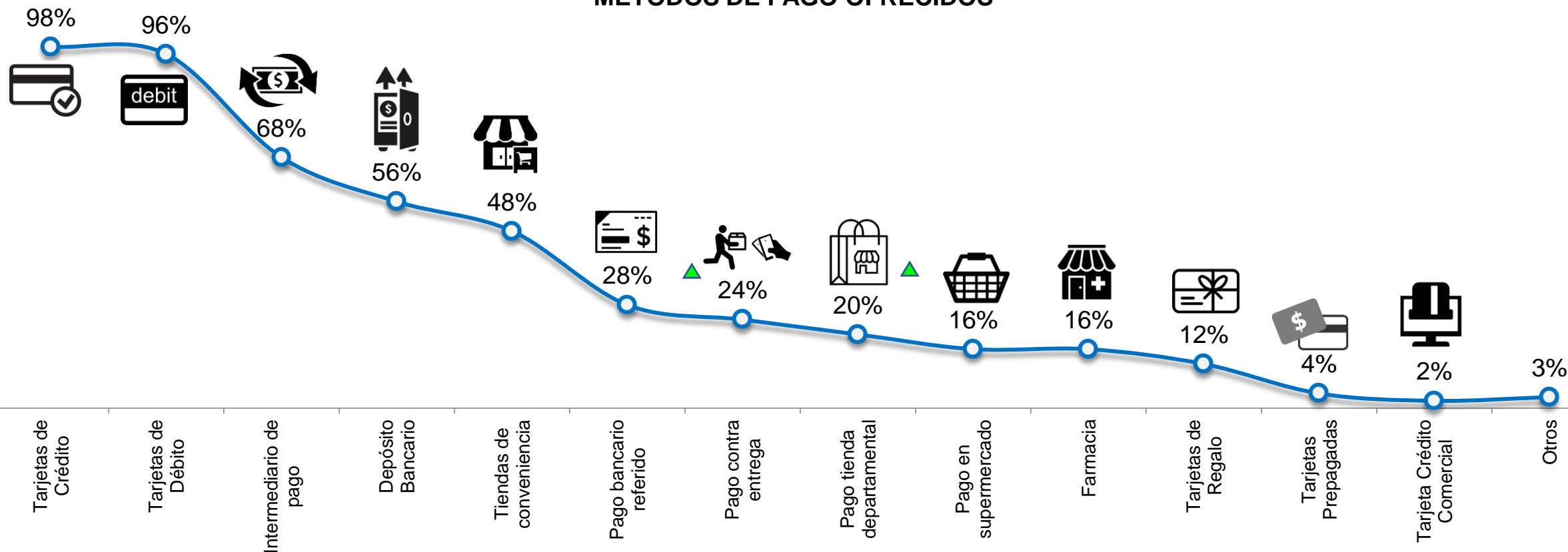


Base: 55 comercios electrónicos entrevistados



Métodos de pago

MÉTODOS DE PAGO OFRECIDOS



- Gran parte de los comercios en México ofrecen pagos con tarjetas y monederos electrónicos, interesante el crecimiento de los pagos contra entrega y la correlación existente con los pagos aceptados en tiendas de conveniencia y otros comercios físicos que facilitan las transacciones para los compradores.

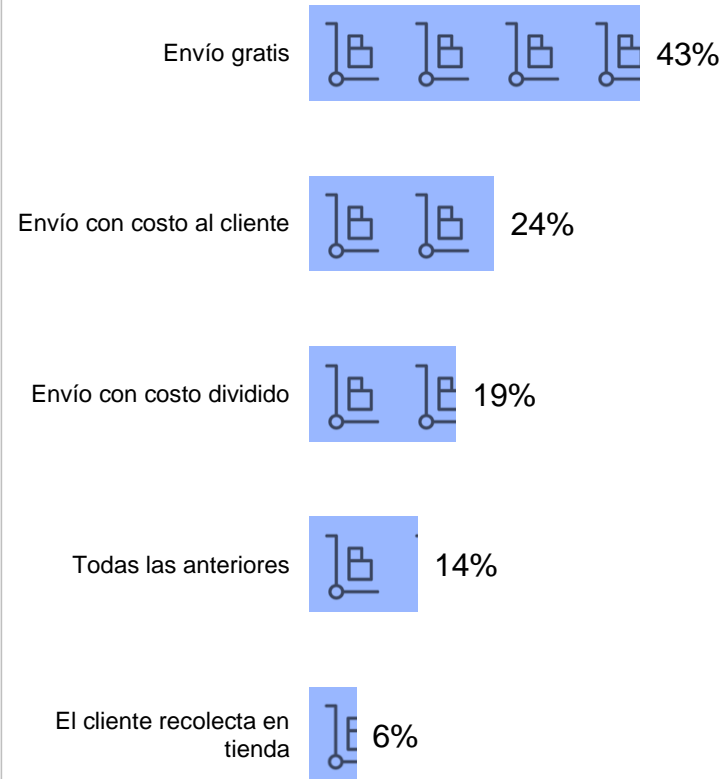
Base: 55 comercios electrónicos entrevistados

% COBRO DE ENVÍOS



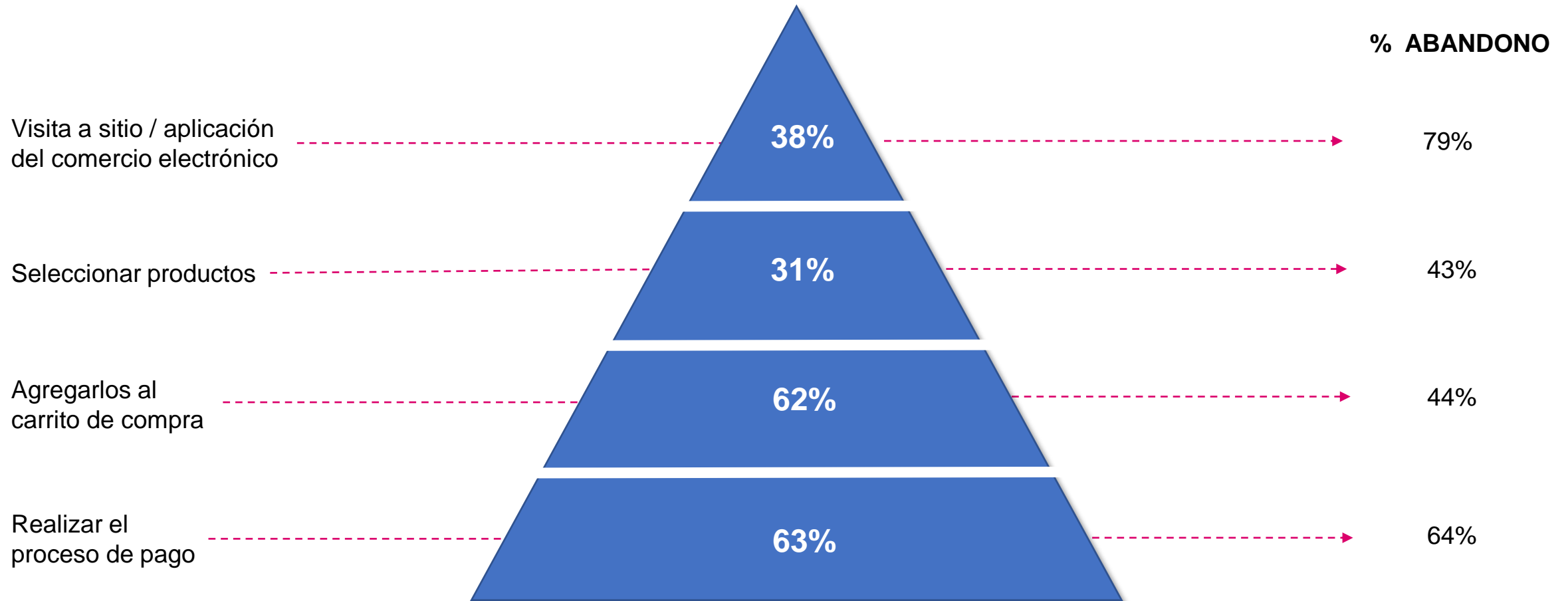
- Casi 6 de cada 10 Comercios en México cobran el envío de sus productos, esto se correlaciona con los comercios que no cobran este gasto, pues el 43% de estos comercios ofrecen este servicio de manera gratuita.

MÉTODOS DE ENVÍO OFRECIDOS



Proceso de compra

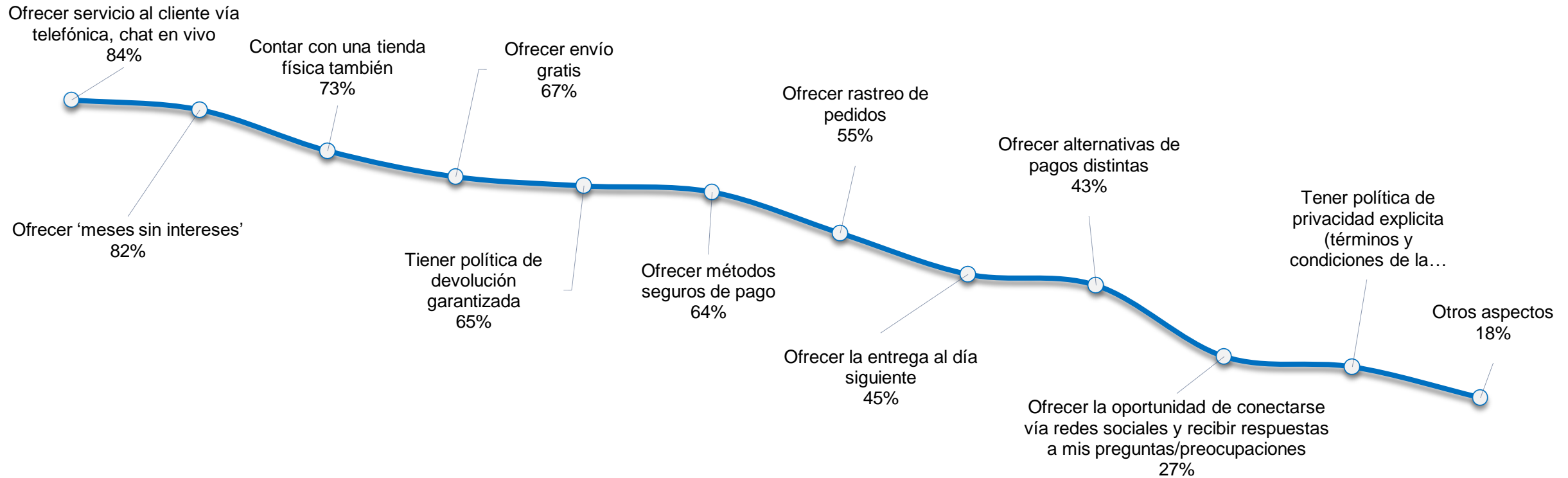
- Para los Comercios el 49% de las compras en México, son abandonadas, 7% más que en 2018 y el 38% de estos abandonos son, al momento de visitar el sitio y/o aplicación.



*No he dejado ninguna compra sin finalizar 8%

Proceso de compra

ASPECTOS IMPORTANTES PARA COMPRAR EN ALGÚN COMERCIO



- Los comercios electrónicos en México, consideran que ofrecer servicio al cliente de manera presencial contribuye a facilitar el proceso de compra del usuario, sin embargo, el usuario prefiere ahorrarse el envío y asegurar una experiencia de compra fluida en las propiedades digitales que visita, para terminar este proceso.

Base: 55 comercios electrónicos entrevistados

Satisfacción



Los comercios consideran que el **78%** de los compradores en México se encuentran satisfechos donde han comprado.



Base: 55 comercios electrónicos entrevistados

Conclusiones

2019



Conclusiones

- 2 de cada 10 comercios realizan ventas fuera de México (7% menos que en 2018), esto representa 35% de sus ventas. La Región en donde más venden es Estados Unidos, seguido de Latinoamérica.
- Gran parte de los comercios en México ofrecen pagos con tarjetas y monederos electrónicos, interesante el crecimiento de los pagos contra entrega y la correlación existente con los pagos aceptados en tiendas de conveniencia y otros comercios físicos que facilitan las transacciones para los compradores.
- Casi 6 de cada 10 Comercios en México cobran el envío de sus productos, esto se correlaciona con los comercios que no cobran este gasto, pues el 43% de estos comercios ofrecen este servicio de manera gratuita. La única manera de eficientar este costo es apostando por el volumen, que no necesariamente siempre sucede, otra opción es ofrecer esporádicamente ofertas con envío gratis, esto implicaría un costo al comercio pero a su vez, podría generar expectativas positivas en los compradores sobre el mismo.
- Para los Comercios el 49% de las compras en México, son abandonadas, 7% más que en 2018 y el 38% de estos abandonos son, al momento de visitar el sitio y/o aplicación.
- Los comercios consideran que el 78% de los compradores en México se encuentran satisfechos donde han comprado, 6% menos que los compradores.



Asociación de
Internet MX®

20
AÑOS