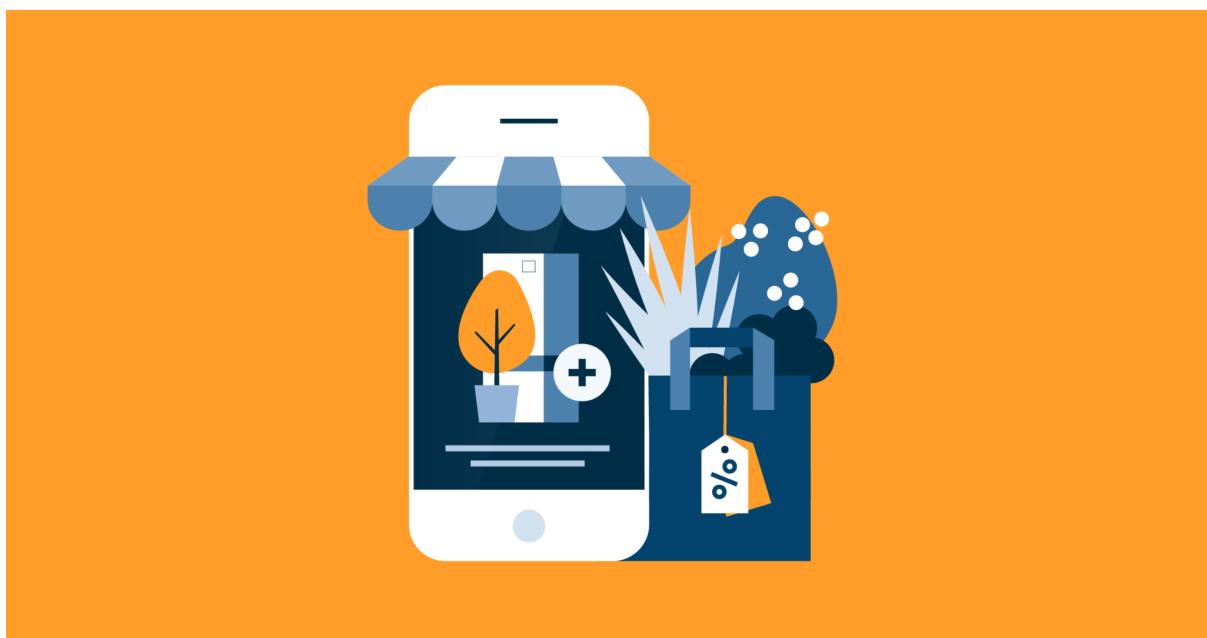


# La compra espontánea está de moda: el 43% utiliza servicios de entrega rápida con el precio como máxima prioridad

- Un estudio de Capterra indica que la principal barrera para aquellos interesados en Q-commerce que aún no lo han utilizado es la falta de disponibilidad en su área.
- Las compras a través del teléfono móvil crecen al poder hacerse en cualquier momento, con transacciones rápidas y variedad de opciones de pago.



**Barcelona, 6 de noviembre de 2023** — Las herramientas tecnológicas están transformando radicalmente el comercio en la actualidad, ofreciendo nuevas formas de compra y entrega de productos. En una encuesta realizada por [Capterra](#) a más de 1.000 compradores en línea en España, se revelan datos sorprendentes sobre la adopción de dos tendencias clave: el comercio de entrega rápida (Q-commerce) y el comercio móvil (M-commerce).

## Q-commerce: la compra espontánea o de urgencia gana interés

El Q-commerce, o *quick commerce*, se refiere a la entrega de productos en un período extremadamente corto, generalmente en menos de una hora. Aunque un 46% de los encuestados está familiarizado con este concepto, solo el 22% sabe exactamente lo que significa el término. A pesar de su relativa novedad, el 43% de los compradores ya utiliza servicios de entrega rápida y muestra interés en seguir haciéndolo.

Por otro lado, un 35% dice que aún no lo ha usado, pero está interesado en hacerlo. Sin embargo, hay barreras para aquellos interesados en Q-commerce que aún no lo han utilizado, como la falta de disponibilidad en su área (28%), el desconocimiento sobre cómo funcionan las plataformas (25%), y la falta de oferta de los productos deseados (12%).

Haciendo una radiografía del usuario de *quick commerce* en España, se observa que el 72% de los usuarios de este servicio lo utilizan principalmente para compras espontáneas o urgentes; el 38% compran sobre todo a través de una app o sitio web de un marketplace; el 35% cree que un plazo de entrega aceptable es de 15 a 30 minutos; y el 32% gasta entre 21 y 30 euros cada vez que realiza una compra a través de este servicio.

## Radiografía del usuario de *quick commerce* en España

**72 %**



De los usuarios de entrega rápida lo utilizan principalmente para **compras espontáneas o urgentes**.

**38 %**



De los usuarios de entrega rápida utiliza principalmente una **app o sitio web de un marketplace**.

**35 %**



De los usuarios de entrega rápida cree que **un plazo de entrega aceptable es de 15 a 30 minutos**.

**32 %**



De los usuarios de entrega rápida **gasta entre 21€ y 30€** cada vez que realiza una compra a través de este servicio.

Fuente: Estudio sobre tendencias en M-commerce y Q-commerce en España 2023.

Pregunta 1: ¿Qué tipo de compras efectúa principalmente a través del comercio de entrega rápida?

Pregunta 2: ¿Qué tipo de plataformas de comercio de entrega rápida utiliza más?

Pregunta 3: ¿Qué plazo de entrega es aceptable para el comercio de entrega rápida?

Pregunta 4: De media, ¿cuánto dinero gasta cada vez que efectúa una compra a través del comercio de entrega rápida (sin incluir los gastos de envío)?  
n: 428.

Nota 1: Solo respondieron a estas preguntas aquellos encuestados que previamente afirmaron que realizan compras utilizando el servicio de entrega rápida.

Nota 2: Los datos que se muestran corresponden a la respuesta con el porcentaje más alto en cada pregunta

En paralelo, nueve de cada diez usuarios de Q-commerce prestan atención al precio, por encima de la atención al cliente, la velocidad de entrega, la comunicación entre empresa y cliente, y la calidad del embalaje. Asimismo, los compradores perciben como desventaja en el comercio de entrega rápida que los gastos de envío son caros (46%) y la protección de datos y privacidad (22%).

## M-commerce: aumentan las compras online a través del teléfono móvil

Según el estudio de Capterra, un 44% de los compradores en línea utilizan principalmente dispositivos móviles para navegar por internet. Sumando a aquellos que usan principalmente dispositivos móviles y aquellos que combinan móviles y ordenadores, la cifra aumenta hasta el 78%. Esto demuestra que el móvil se está convirtiendo en el canal preferido para navegar, y esto presenta una oportunidad importante para los comercios tradicionales.

A la hora de adquirir artículos a través de dispositivos móviles, un 79% de los encuestados prefiere el teléfono móvil para comprar en línea. Tan solo un 7% usa tablets y un 3% utiliza smartwatches; solo un 11% no realiza compras desde dispositivos móviles. La mayoría lo hacen porque pueden comprar en cualquier momento, tienen facilidad de acceso, las transacciones son rápidas y suele haber variedad de opciones de pago.

## Razones por las que los consumidores usan dispositivos móviles para comprar online



Fuente: Estudio sobre tendencias en m-commerce y q-commerce en España 2023.

Pregunta: ¿Por qué motivos compra con un teléfono o dispositivo móvil? (Seleccione hasta tres).

n: 902.

Nota 1: Se muestran las 4 principales respuestas de 8 posibles.

Nota 2: Pregunta de respuesta múltiple, es por ello que la suma de porcentajes puede ser mayor a 100.

¿Dónde prefieren comprar los usuarios de comercio móvil? El 32% prefiere utilizar sitios web de marketplaces, mientras que el 29% opta por las aplicaciones de estos marketplaces,

como Amazon, eBay o AliExpress. El 17% realiza compras móviles en el sitio web de la marca y un 12% utiliza la aplicación móvil de la tienda.

El 88% de los encuestados que compran a través de dispositivos móviles crean una cuenta de cliente al realizar compras en línea a través de estos dispositivos. Solo un 12% admite que nunca o casi nunca crea una cuenta. Quienes no, citan preocupaciones de privacidad y la recepción de publicidad no deseada como razones principales.

Un aspecto de las compras en línea que requiere una cuenta de cliente es la “compra en un clic”. La mitad de los usuarios que realizan compras por móvil y han creado una cuenta cliente al menos una vez aseguran que a veces adquieren artículos “en un clic”, un 26% indica que casi nunca, un 14% nunca y tan solo un 9% lo hace de manera frecuente.

### **¿Cuáles son las expectativas de los clientes en los próximos años?**

Estas son las expectativas de los participantes de la encuesta sobre las compras por internet en los próximos años: un 40% espera pagar menos por la entrega de los productos; un 30% espera que los productos lleguen antes; otro 30% confía en tener más opciones logísticas a la hora de cambiar o devolver compras; un 29% espera tener más opciones de productos para elegir, y un 27% un mejor servicio de atención al cliente.

#### **Acerca de Capterra**

[Capterra](#) es el destino número 1 para que las organizaciones encuentren el software adecuado. Nuestra plataforma abarca más de 17.500 soluciones entre 900 diferentes tipos de software y ofrece acceso a más de 1.7 millones de opiniones verificadas, lo que ayuda a las organizaciones a ahorrar tiempo, aumentar la productividad y acelerar su crecimiento.

#### **Contacto de prensa**

Capterra

pr@capterra.es

#### **TEAM LEWIS**

Noelia Iglesias / Clara Casanovas

T. + 34 935 228 600

capterra@teamlewis.com