



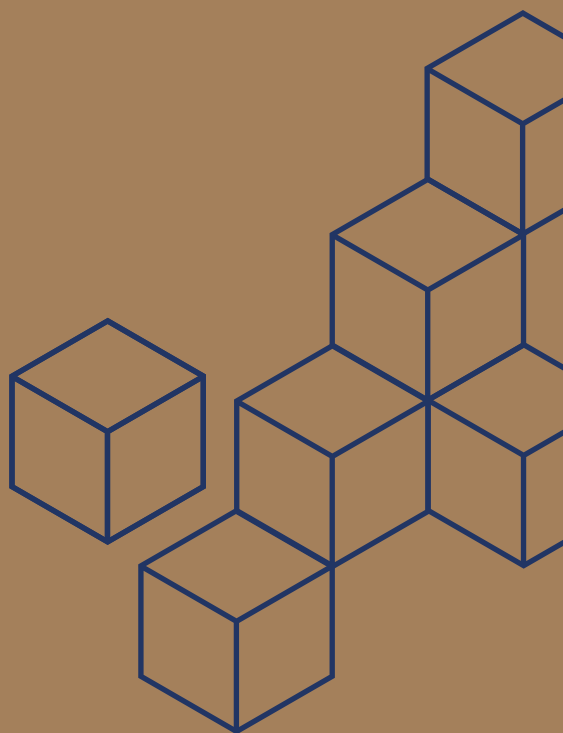
Correos
Express

Tendencias

sobre el ecommerce
en España
para 2024

¿Qué esperan
particulares y
empresas del
negocio online?

Enero 2024



Contenido

Tendencias en el ecommerce en España para 2024

I. Bienvenida director general	04
II. Sumario	06
III. Mercado B2C	08
IV. Mercado B2B	16
V. Conclusiones	24

Sobre este estudio

Correos Express presenta por segundo año consecutivo los hábitos y tendencias que vertebran al sector de la logística y de la paquetería urgente, con el foco puesto en el entorno del negocio online. Esta visión, dividida entre los hogares y empresas del país, desgana con detalle los comportamientos y nuevas costumbres de los españoles a la hora de comprar por internet.

B2C: ¿Cuál es el comportamiento del consumidor final?

Averigua las tendencias de los usuarios frente al negocio online y el sector de la paquetería urgente.

B2B: Ecommerce, un compañero imprescindible

Conoce cómo las empresas españolas han encontrado en el ecommerce un nuevo canal para adquirir o vender productos. Además, conoce de cerca la relación del colectivo empresarial con el sector de la paquetería urgente.

Bienvenido/a

Tendencias ecommerce para 2024



Karim El Kouche

Director General de Correos Express



Un año más, publicamos nuestro estudio ecommerce sobre el comportamiento de los clientes y las empresas en el negocio electrónico, cuyo objetivo es conocer más de cerca las tendencias actuales del mercado y todo aquello que podemos esperar de este sector.

Los datos extraídos nos muestran que 7 de cada 10 de las compañías encuestadas afirman que el negocio electrónico les proporciona una mayor visibilidad, tanto a su marca como a sus productos. Así mismo, la subida progresiva del negocio online continua imparable, y es que 1 de cada 3 personas que compran por internet lo hacen al menos 3 veces al mes.

Cifras como estas hacen que las empresas del sector de la paquetería

urgente continuemos trabajando para ofrecer servicios adaptados a un entorno que no deja de evolucionar y que reclama soluciones cada vez con mayor rapidez y eficacia.

En Correos Express estamos preparados para dar respuesta a esta alta demanda, siempre manteniendo nuestro estándar de calidad, compromiso y seguridad en todos y cada uno de los millones de envíos que continuamos transportando.

En nombre de toda la compañía, me gustaría darte las gracias por acercarte a conocer en profundidad el estado del sector del ecommerce en España y todo aquello que podemos esperar de un tipo de negocio que llegó para quedarse.

"El 43% compraría un producto recomendado por Inteligencia Artificial"

"El 70% de las empresas considera que el ecommerce aumenta su visibilidad"



Sumario

Una mirada general de las experiencias de particulares y empresas

¿Cuáles son las costumbres de los españoles en el negocio electrónico?

El negocio electrónico en nuestro país experimentó una subida sin precedentes durante 2020 y, desde entonces, no ha dejado de crecer hasta convertirse en un sector de gran valor y resultados al alza.

Es por ello que casi un 33% de los españoles optan por este tipo de comercio 3 veces al mes para realizar sus adquisiciones de textil, comida o incluso ocio. Así mismo, en este estudio se comprueba cómo las tendencias irrumpen de forma vertiginosa, siendo las redes sociales un método de compra cada vez más recurrente. Incluso la Inteligencia Artificial entra en juego, ya que un considerable porcentaje de los españoles optarían por realizar compras gracias a esta tecnología.

Por otro lado, muchos usuarios reclaman mayor flexibilidad a las empresas de paquetería urgente y mejor adaptación a las necesidades de cada circunstancia

73% Les gustaría elegir la fecha y hora de llegada.

62% Cree que los precios online son mejores que en tiendas físicas.

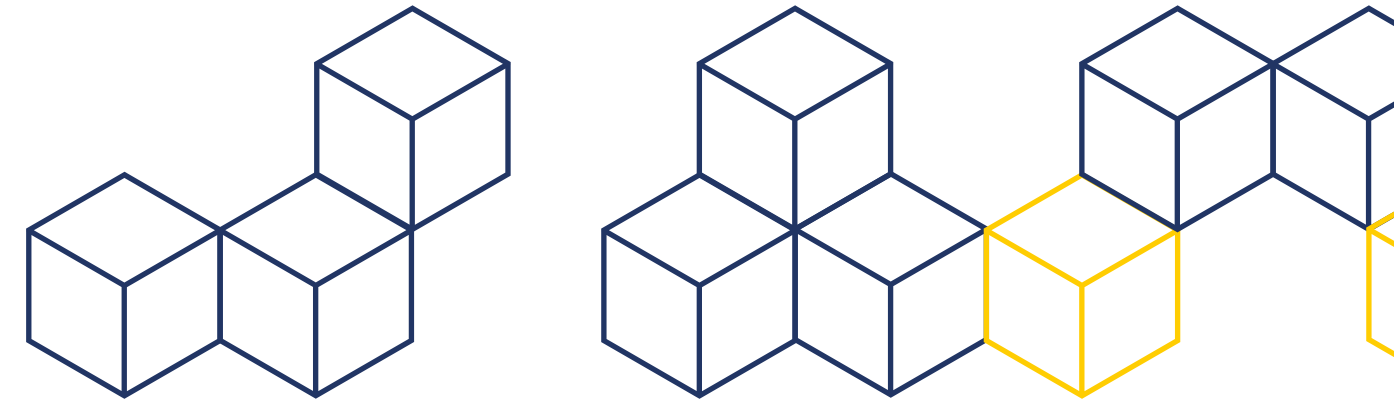
7'78 Es la media de calificación del proceso de compra.

24% Ha comprado a través de redes sociales.

70% Les gustaría elegir la empresa de paquetería que entregará su compra.

76% Ha comprado un producto que no necesita para obtener el envío gratis.

43% Compraría un producto recomendado por la Inteligencia Artificial.



El presente de las empresas españolas en el ecommerce

Es una realidad que la gran mayoría de las empresas compran y se abastecen gracias a la comodidad y rapidez que supone el negocio electrónico. Pero es un camino de ida y vuelta, ya que casi la mitad de las empresas españolas realizan al mismo tiempo sus ventas a través de este sector.

Por otro lado y según las empresas españolas, en lo que se refiere al sector de la paquetería urgente, aún existe cierto margen de mejora debido a las incidencias y los altos costes de envío de sus productos.

90% Realiza compras de productos para su negocio por internet.

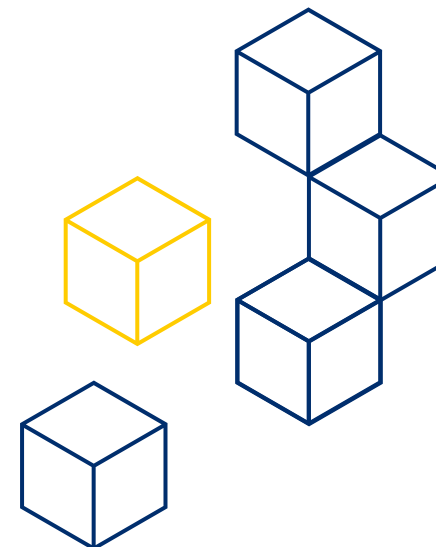
48% De las ventas totales se realiza por internet.

70% Utiliza su propia web para vender productos online.

70% De las empresas considera que el ecommerce aumenta su visibilidad.

56% De las empresas afirma que la principal ventaja que aportan las campañas es adquirir nuevos clientes.

50% De las empresas afirma que aumentará el presupuesto para marketing online.



Mercado B2C

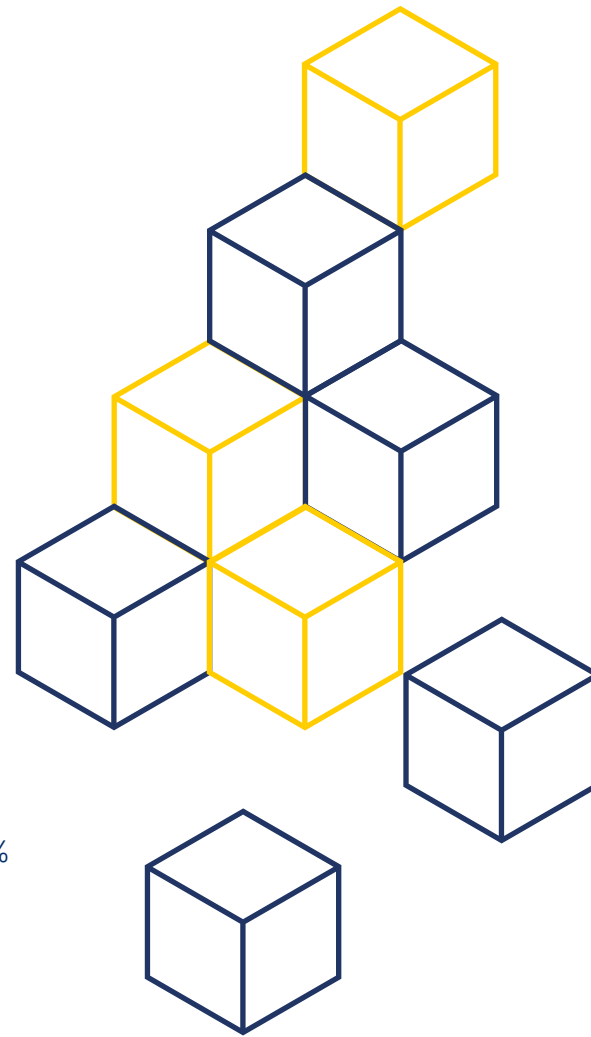
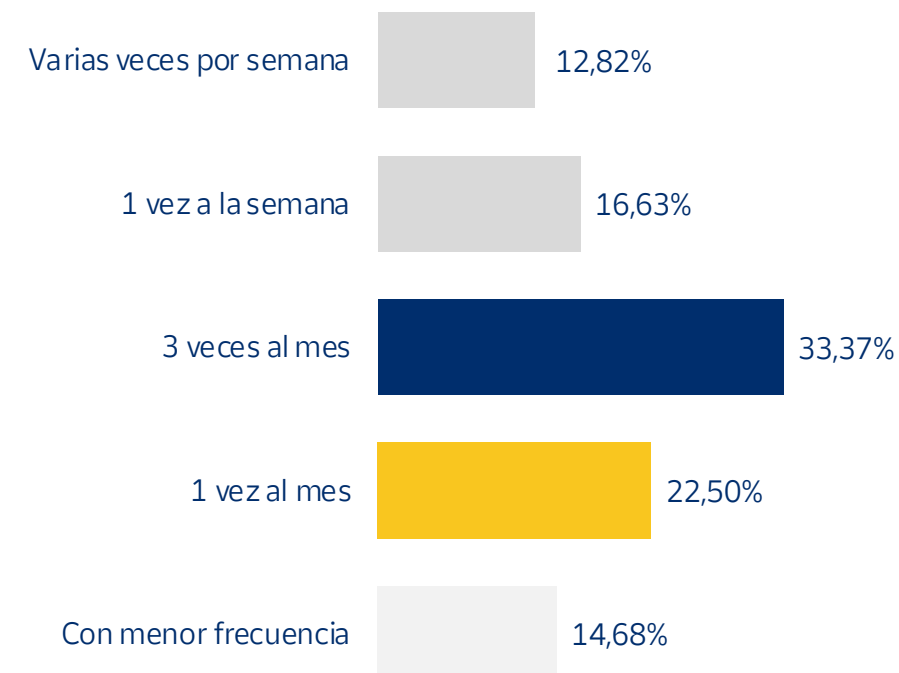
¿Cuáles son los hábitos de compra online de los hogares españoles?

Las compras online siguen su escalada gracias a la comodidad del sistema, los precios y la rapidez del proceso completo. Aun así, los consumidores reclaman una mayor flexibilidad en el proceso de entrega del producto. Por otro lado, las redes sociales se afianzan como otro canal de venta más.

■ El ecommerce supone una mayor comodidad

"1 de cada 3 españoles realizan compras online 3 veces al mes y más de la mitad eligen comprar por internet debido a la comodidad: lo compras y te lo llevan a casa."

● Frecuencia con la que realizan compras online:



● Motivos por los que realizan compras online:

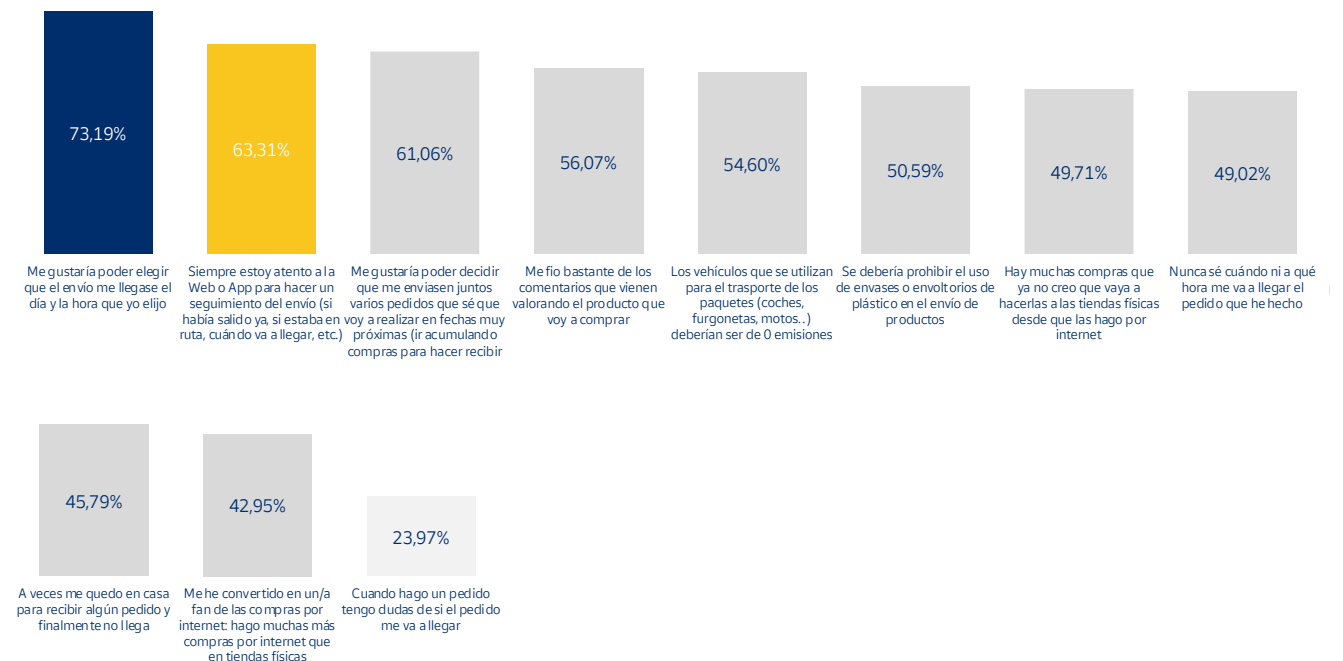


* Pregunta multirespuesta

■ Se busca más flexibilidad

"A 3 de cada 4 españoles les gustaría poder elegir que el envío les llegara el día y la hora que ellos desean."

● Demandas del comprador:



* Pregunta multirespuesta

Mercado B2C

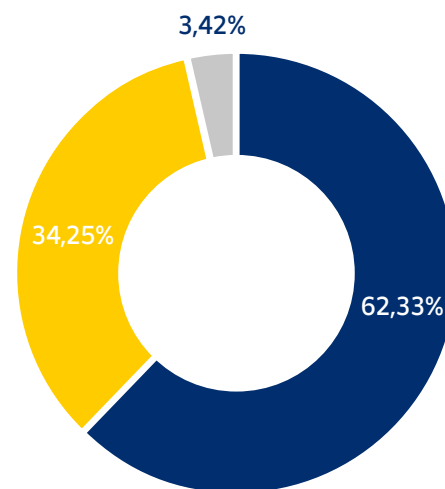
Hábitos de consumo en los usuarios

Mejores ofertas en compra online

"En general, los precios en internet son mejores que en las tiendas físicas para más del 60% de las personas."

Opción de ofertas en ecommerce

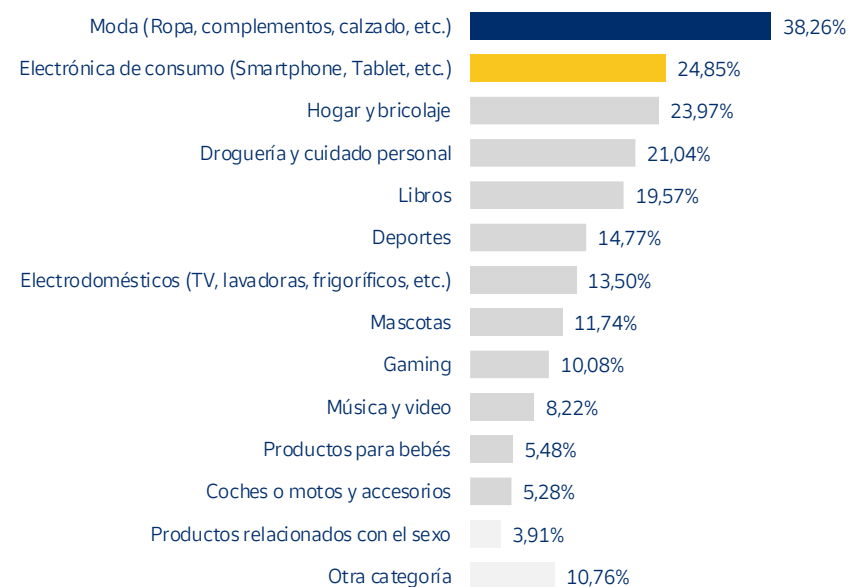
- Hay mejores precios en internet que en tienda física
- Son iguales los precios en internet que en tienda física
- Hay peores precios en internet que en tienda física



La moda, el sector más elegido

"Cerca del 40% de los españoles compraron moda en su última compra online y más del 60% compraron a través de la web."

Productos que compraron por internet:



* Pregunta multirespuesta

Principales canales:

Página Web

61,45%

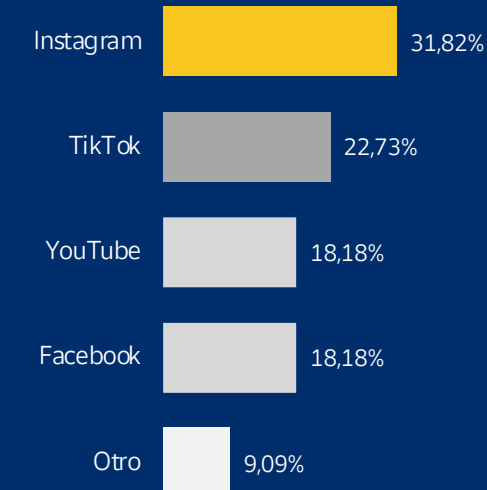
App

36,40%

2,15%

"Más del 30% de las compras efectuadas por redes sociales se realizan por Instagram."

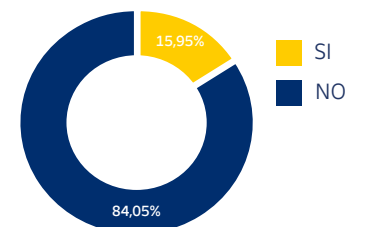
RRSS a través de las cuales hicieron la última compra:



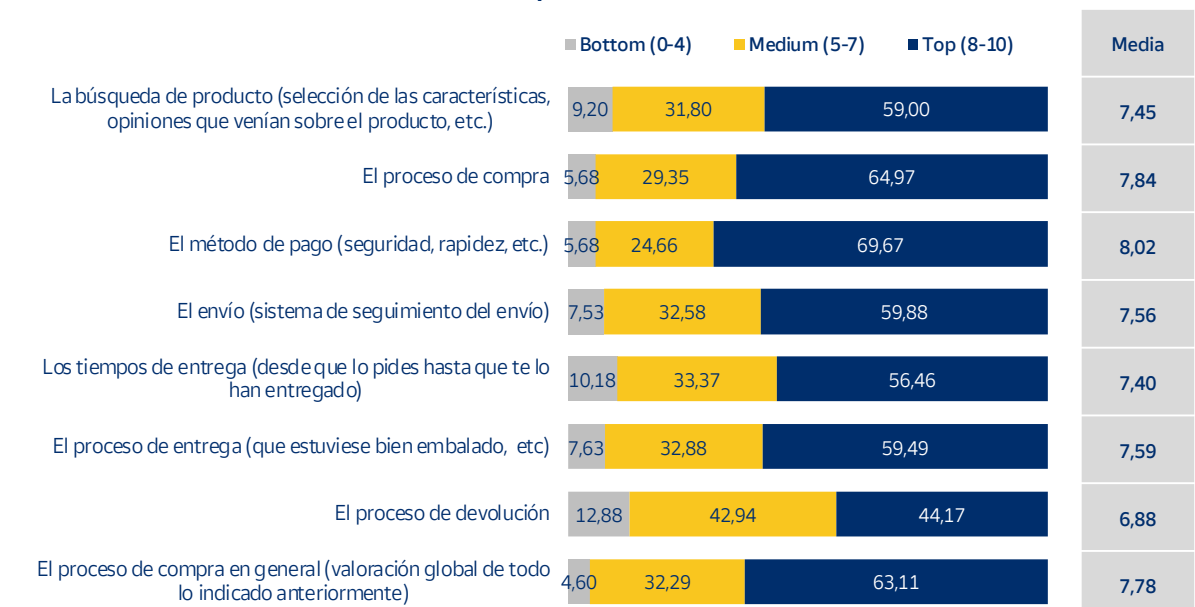
Gran satisfacción en el proceso de compra

"El 16% de los encuestados han tenido que devolver el último producto comprado, aunque en general están muy satisfechos con el proceso de compra."

Han devuelto el producto:



Media de satisfacción con la compra:



Mercado B2C

Prioridades y tendencias en el ecommerce

Lo prioritario es un producto en perfectas condiciones

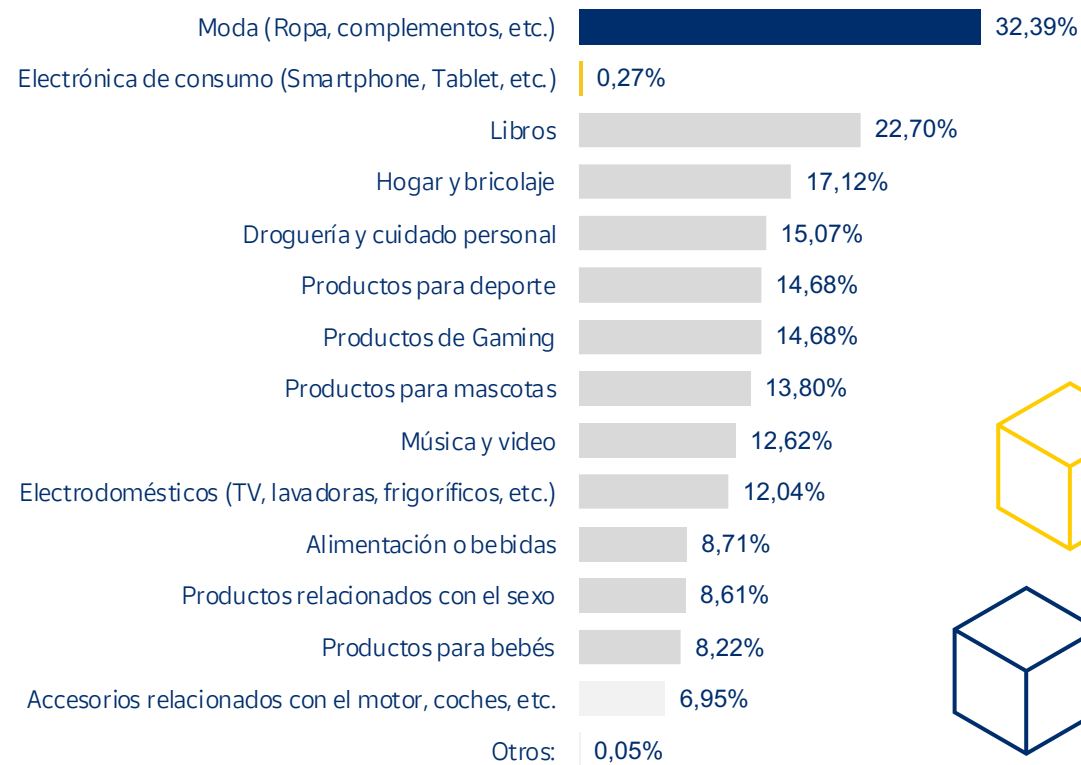
"1 de cada 3 personas preferiría vender online productos de moda y lo más importante es que el producto llegue en perfectas condiciones."

Aspectos importantes de la venta online:



* Pregunta multirespuesta

Productos atractivos para la venta online:

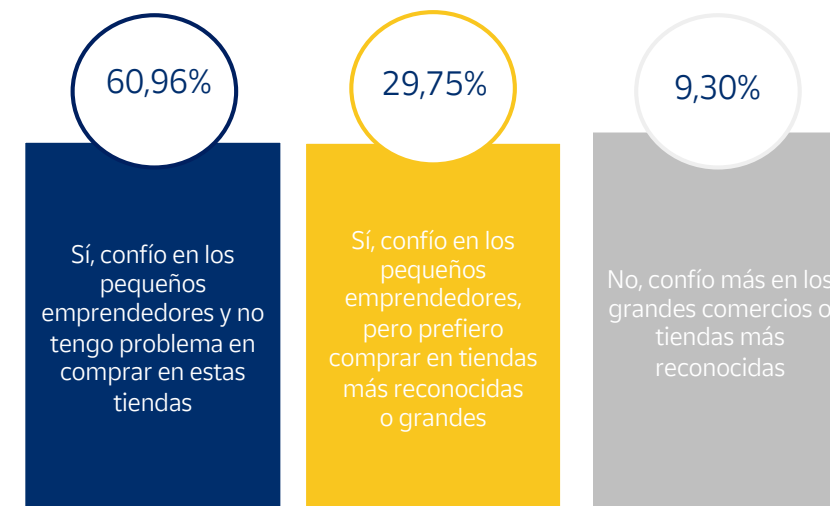


* Pregunta multirespuesta

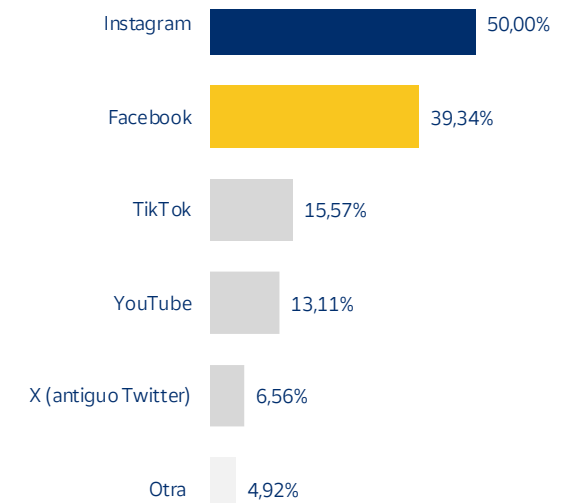
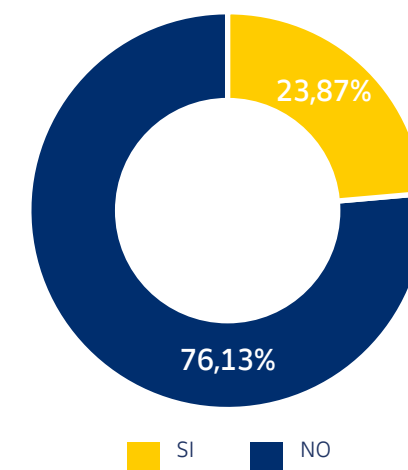
Auge de las redes sociales como canal de venta

"Más del 90% confía en los pequeños emprendedores online y el 61% no tiene problema en comprar en estas tiendas. Casi 1 de cada 4 personas han comprado a través de RR.SS y la más escogida es Instagram."

Confían en pequeños emprendedores:



Han realizado compras alguna vez en RRSS y canal que han utilizado:



* Pregunta multirespuesta

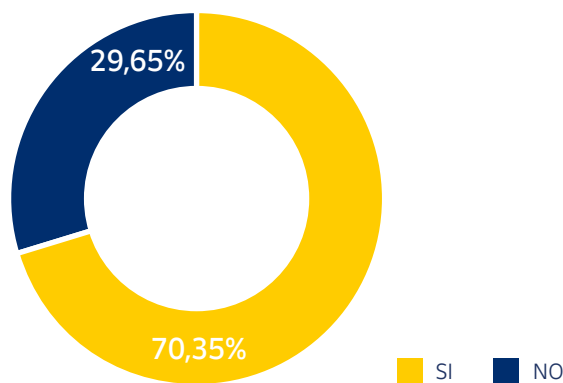
Mercado B2C

Características en el proceso de compra

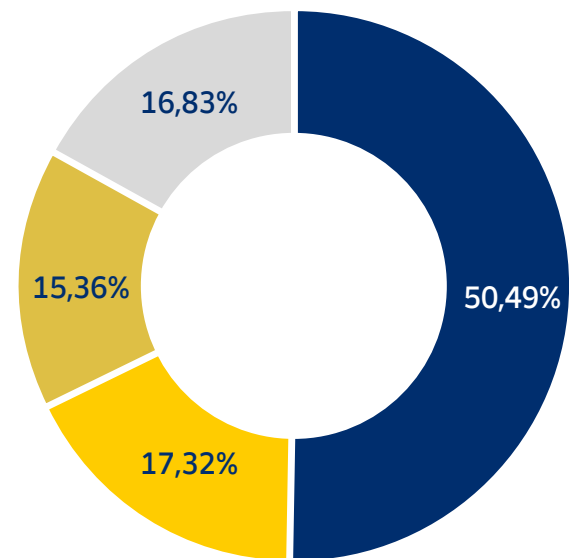
Los condicionantes de los consumidores

"El plazo de entrega del producto condiciona al 83% de los españoles que compran online hasta el punto de no realizar la compra, además el 70% querrían poder elegir la empresa de paquetería y el 85% han dejado de comprar por los gastos de envío."

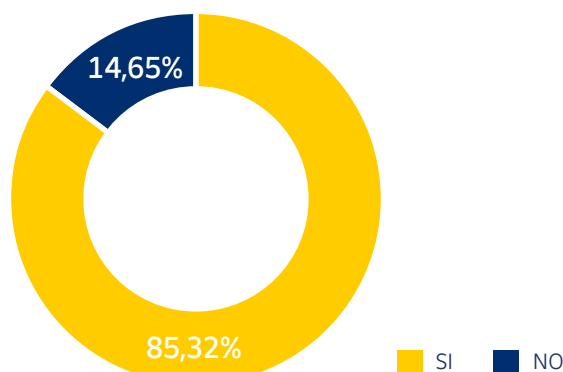
● Les gustaría escoger la empresa de paquetería:



● El plazo en recibir el producto condiciona:



● No han comprado un producto online por los gastos de envío:

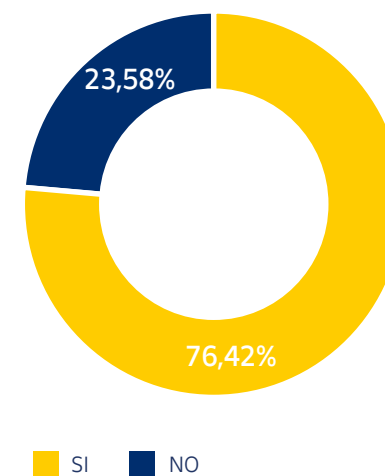


■ SI, si tarda mucho en llegar el producto
■ SI, si no es posible elegir día y hora de entrega
■ SI, tanto si tarda mucho como si no es posible escoger día y hora de entrega
■ No, no es un condicionante en la compra

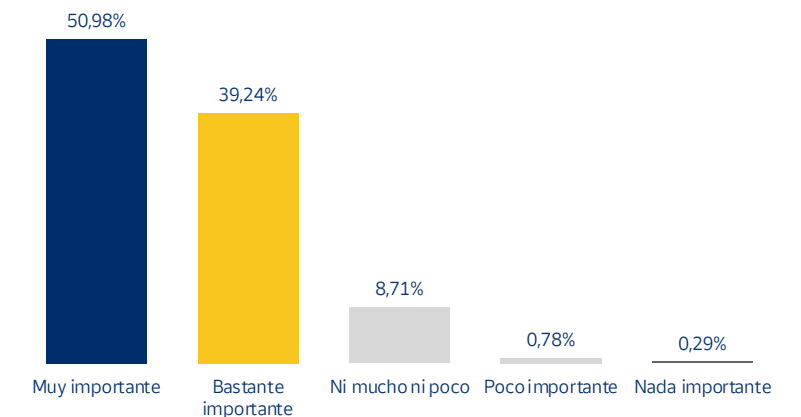
El envío: una parte fundamental en el proceso

"Más de 3 de cada 4 españoles han añadido productos que no necesitaban solo para llegar al importe mínimo de envío gratis y el 90% consideran muy o bastante importante el envío en el proceso de compra."

● Han añadido un producto que no necesitaban para llegar al importe mínimo de envío gratis:



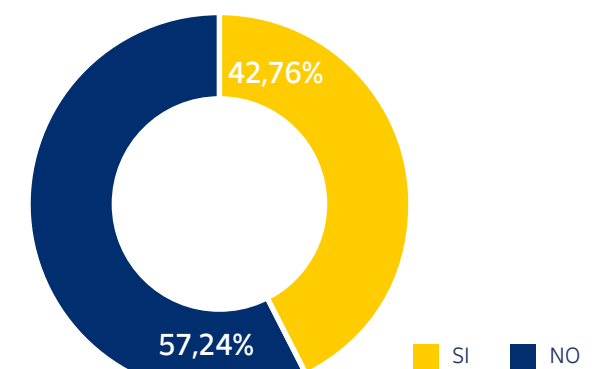
● Importancia del envío del producto:



La Inteligencia Artificial como nueva herramienta

"Un 43% compraría una recomendación generada por la IA."

● Comprarían un producto recomendado por la Inteligencia Artificial:



Correos Express

Servicio de paquetería urgente en Península Ibérica y destinos internacionales, integrándonos en el desarrollo y las necesidades de negocio de nuestros clientes, garantizando la calidad comprometida y respetando el medio ambiente.

71 Delegaciones	+6.000 Rutas de distribución y arrastre	+450k Entregas diarias	+170.000m² Superficie operativa
---------------------------	---	----------------------------------	--

Grupo Correos: presente en el sector de las comunicaciones físicas y digitales y en el mercado de la paquetería, liderando el segmento de transporte y siendo un referente para el sector del comercio electrónico.



Correos
Express



Correos
Telecom

Correos Express Portugal

Tras más de 300 años de historia, hemos traspasado fronteras, ampliando nuestro servicio a Portugal. En 2019, el Grupo Correos ha realizado su primera operación en el exterior, convirtiéndose en un **referente de la paquetería urgente en toda la Península Ibérica**, gracias a una sola red de entrega ágil y eficiente.

11 Delegaciones	+550 Rutas de distribución y arrastre	+3000 Clientes	+11.300m² Superficie operativa
---------------------------	---	--------------------------	---



Nuestros Productos

Paq 24

Servicio de entrega al siguiente día laborable al de su admisión para España y Portugal.

Paq 14

Servicio de entrega antes de las 14h del siguiente día laborable al de su admisión en todo el territorio peninsular.

Paq 10

Servicio de entrega antes de las 10h del siguiente día laborable al de su admisión para capitales de provincia españolas y portuguesas, así como en más de 500 poblaciones.

Islas Express

Servicio de entrega programada dos días laborables siguientes a la admisión en las Islas Baleares, Gran Canaria y Tenerife. Tres días laborables el resto de las Islas Canarias e islas portuguesas.

Islas Marítimo

Servicio marítimo no urgente con destino Canarias, Azores y Madeira. Entrega programada en los 4-10 días laborables siguientes al de su admisión.

Internacional Express

Servicio aéreo urgente con cobertura mundial. Entrega de documentos y paquetes en cualquier parte del mundo con óptimos tiempos de tránsito.

Internacional Estándar

Servicio más económico con cobertura europea para aquellos envíos de carácter menos urgente (entrega entre dos y tres días en los principales países de la Unión Europea).



Cuenta siempre
con tu opción
Express

Mercado B2B

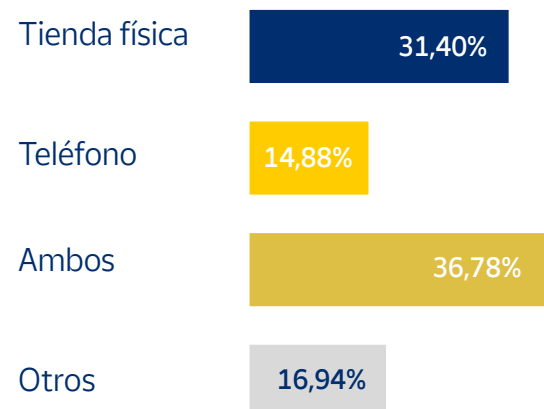
¿Cuál es la realidad actual del colectivo empresarial en su relación con el comercio electrónico?

Una gran mayoría de las empresas españolas venden sus productos a través de internet, siendo ya el ecommerce un canal tan importante como otros más tradicionales. Además, muchas compañías declaran que el sector del negocio electrónico ofrece una mayor visibilidad tanto a ellas como a sus productos.

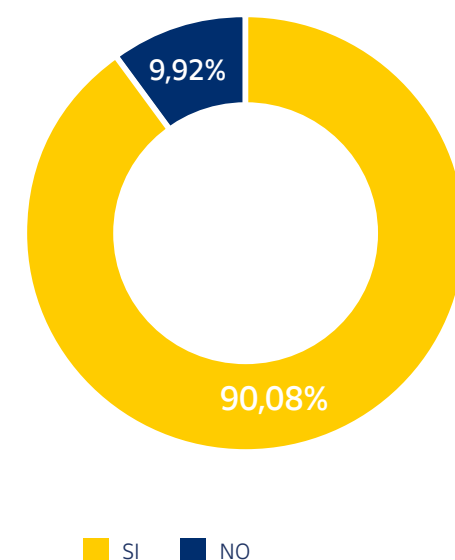
■ Canales de compra y venta de las empresas

"Además de vender sus productos por internet, el 83% de las compañías lo hacen a través de tiendas físicas o vía telefónica, y el 90% de las empresas realizan compras de productos para su negocio por internet."

● Además de internet, venden a través de otros canales:



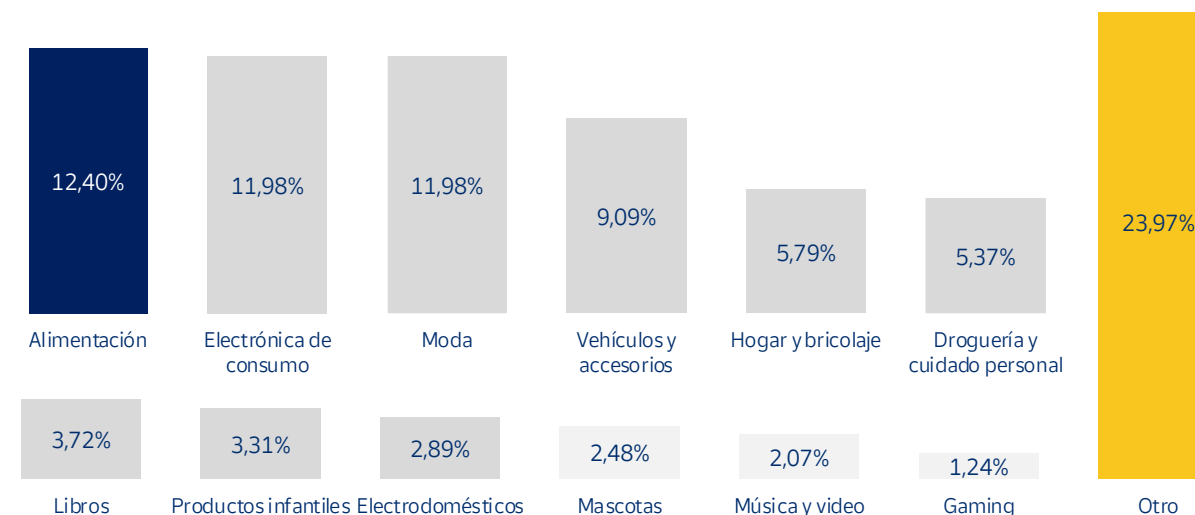
● Realizan compras para su negocio por internet:



■ Moda, electrónica y alimentación, las más frecuentes

"Más del 36% de las compañías que venden por internet pertenecen al sector de actividad de la alimentación, electrónica de consumo y moda."

● Qué venden las empresas



¿Necesitas **información comercial** para tu negocio?



 **Correos Express**

Mercado B2B

Las empresas y su relación con el sector de la paquetería urgente

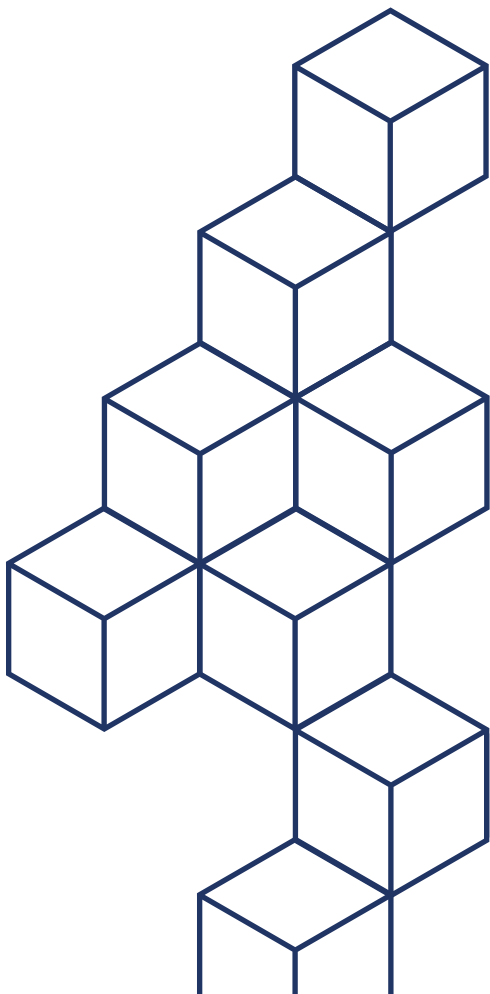
Los condicionantes de las empresas

"Más de la mitad de las compañías indican que son los buenos precios lo que les llevan a elegir una empresa de paquetería y envíos, mientras que las principales incidencias que suelen sufrir por parte del proveedor son los retrasos en el envío."

Factores que le lleva a elegir una determinada empresa de paquetería



Principales incidencias logísticas que suele sufrir por parte de un proveedor



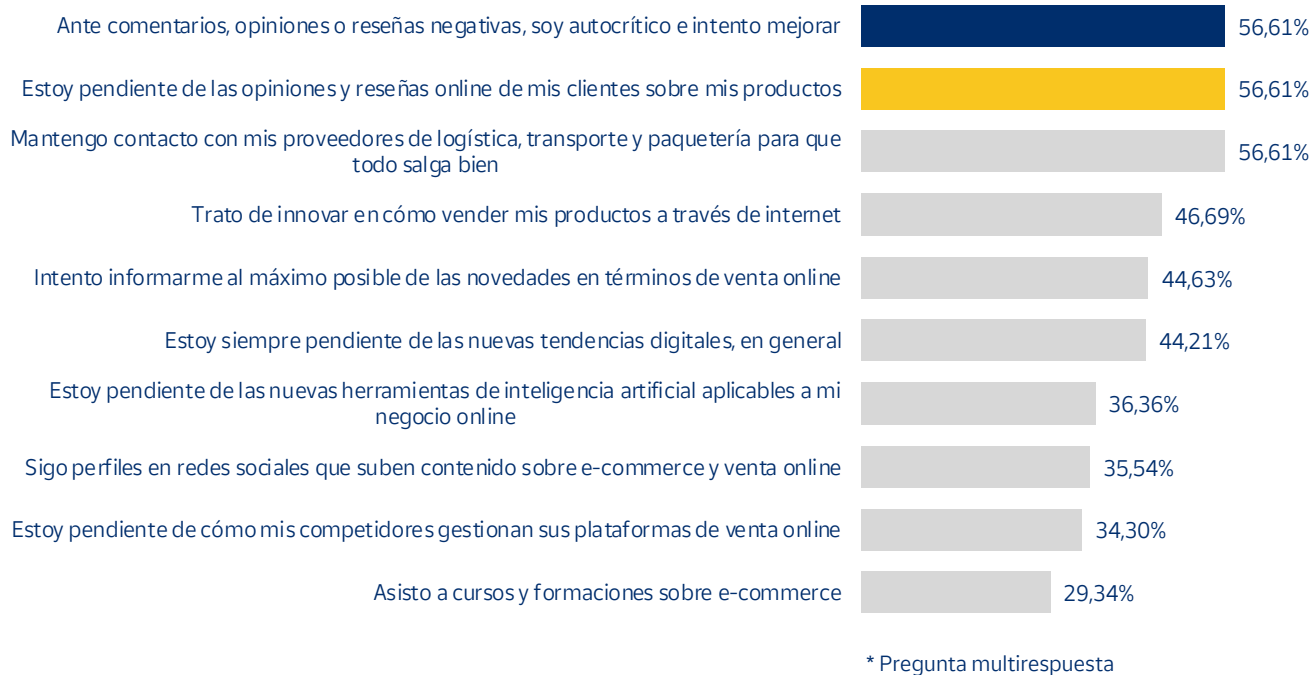
La importancia de una buena visibilidad

"7 de cada 10 empresas afirman que el e-commerce les da visibilidad, y el 57% son autocríticos e intentan mejorar ante comentarios, opiniones o reseñas negativas"

El impacto que el e-commerce ha tenido en su empresa



Con qué frecuencia realiza las siguientes acciones



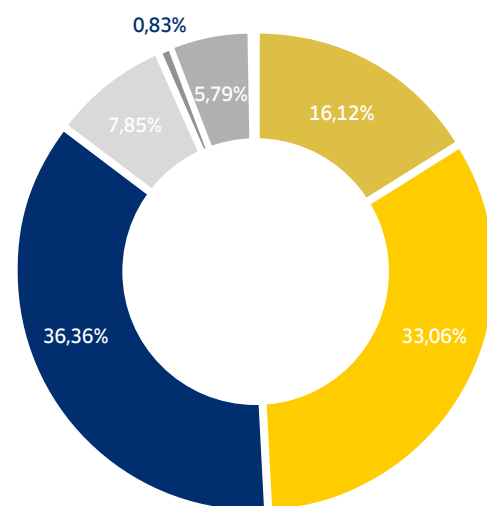
Mercado B2B

Las campañas estacionales continúan siendo rentables

Más presupuesto para marketing online

"La mitad de las compañías encuestadas afirman que en 2024 su presupuesto para marketing online será mayor en comparación al 2023."

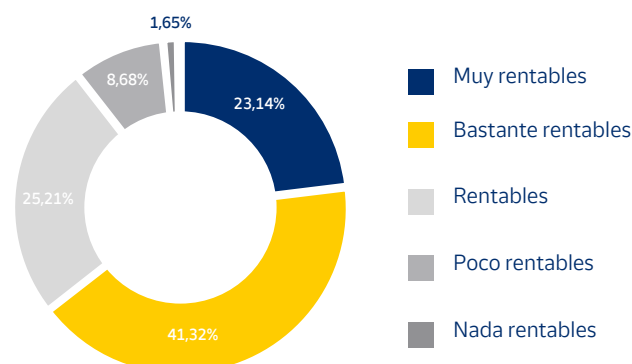
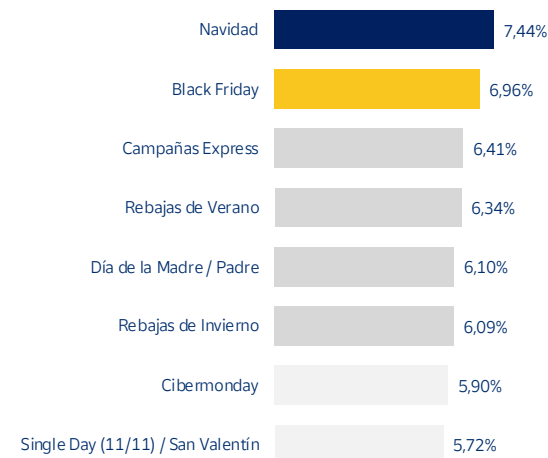
Presupuesto para marketing online:



Navidad, la fecha favorita

"Al 64% de las empresas las campañas que se realizan a lo largo del año les parecen rentables, y es en la de Navidad donde tienen un mayor volumen de actividad en términos de envíos."

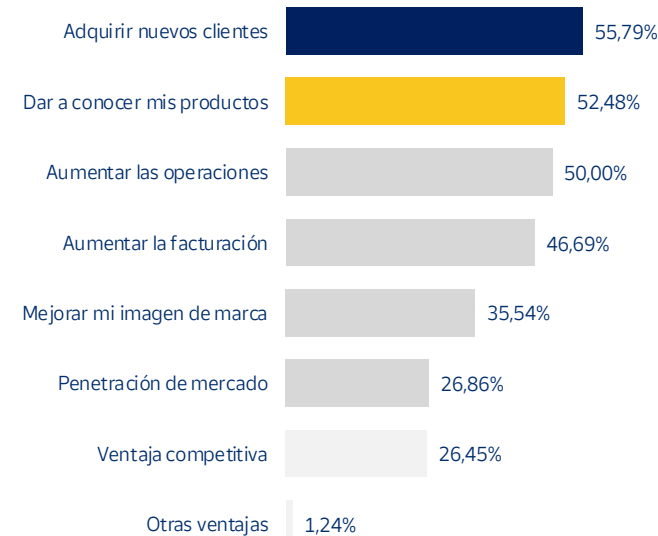
Volumen de actividad y rentabilidad de las campañas en envíos:



Nuevos clientes como gran ventaja

"Alrededor del 55% de las empresas afirman que la principal ventaja que aportan las campañas es adquirir nuevos clientes, aunque el problema más destacado son los retrasos en las entregas."

Principales ventajas que aportan las campañas a su empresa:



* Pregunta multirespuesta

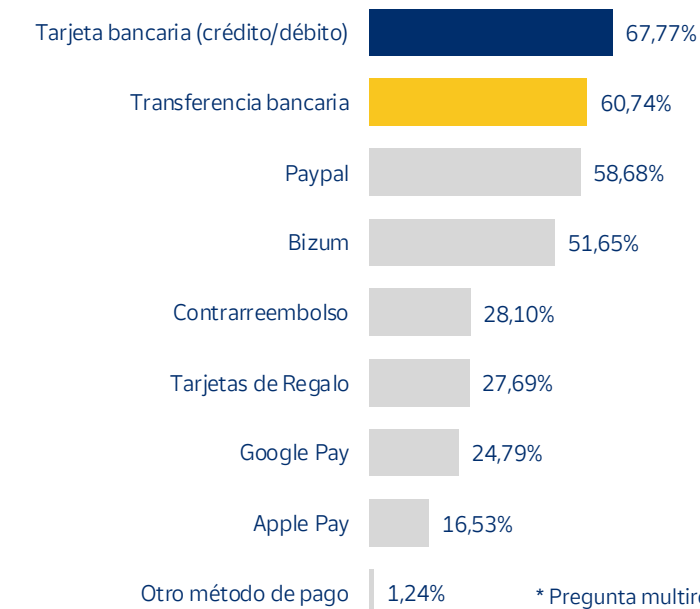
Principales problemas durante las campañas estacionales:



* Pregunta multirespuesta

Tarjeta bancaria como método de pago preferido

Distintos métodos de pago:



* Pregunta multirespuesta

"Más de 2 de cada 3 compañías afirman que el método de pago que tienen disponible en su tienda online es la tarjeta bancaria (crédito/débito)."

Mercado B2B

Feedback general de empresas y clientes

■ Las reseñas y opiniones son vitales para las empresas

"El 80% posee herramientas de reseñas y opiniones de productos y de satisfacción de clientes."

● Principales herramientas de las compañías:



* Pregunta multirespuesta

■ ¿Qué opinan las empresas?

- "Acortar los tiempos de entrega."
- "Preguntar a las personas que compran qué horarios les vienen bien para la entrega de los paquetes."
- "Embalaje adecuado para cada operación."
- "Me parece que hasta el momento la mayoría de las empresas de paquetería son bastante completas. Me faltaría un poco más de educación y empatía por parte de los repartidores."
- "Localización exacta del paquete según la localización del repartidor con su vehículo."
- "Más transparencia y comunicación con el destinatario."
- "Entregas más rápidas a menor precio."
- "Más compromiso con fechas de recogida y entrega."

¿Quieres internacionalizar tu negocio online?



Conoce nuestra **Guía Internacional** con los principales consejos para el desarrollo de tu empresa en el extranjero

¡Descárgala ya!



 **Correos Express**

Conclusiones

Un futuro prometedor y un crecimiento constante

El negocio electrónico sigue en crecimiento, por lo que el sector de la logística y de la paquetería urgente debe continuar dando respuesta a esta evolución constante.

Este estudio detalla los hábitos de consumo de los hogares españoles y la necesidad de soluciones cada vez más adaptadas, así como la aparición de nuevas tendencias como la venta por redes sociales o la irrupción de la Inteligencia Artificial como nuevo factor a tener en cuenta.

Además, puntualiza las claves a la hora de la compra y venta en internet que llevan a cabo las empresas españolas y su relación con las compañías de paquetería urgente. También se define la importancia de las campañas estacionales o la necesaria inversión en campañas de marketing digital.

● Metodología

B2C: Entrevista online a hombres y mujeres de 18 a 65 años, usuarios de ecommerce.

B2B: Entrevista online a trabajadores de compañías que realizan actividades de negocio electrónico.

Cada participante contestó una detallada encuesta diseñada por **IO Investigación** y **Correos Express**.



¿Cómo puede ayudar Correos Express?

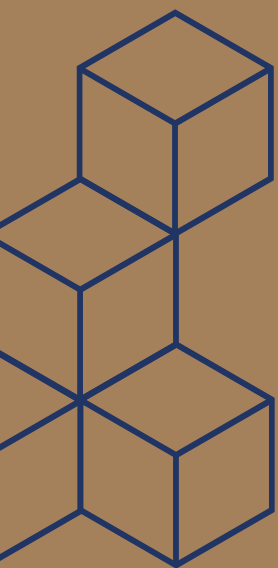
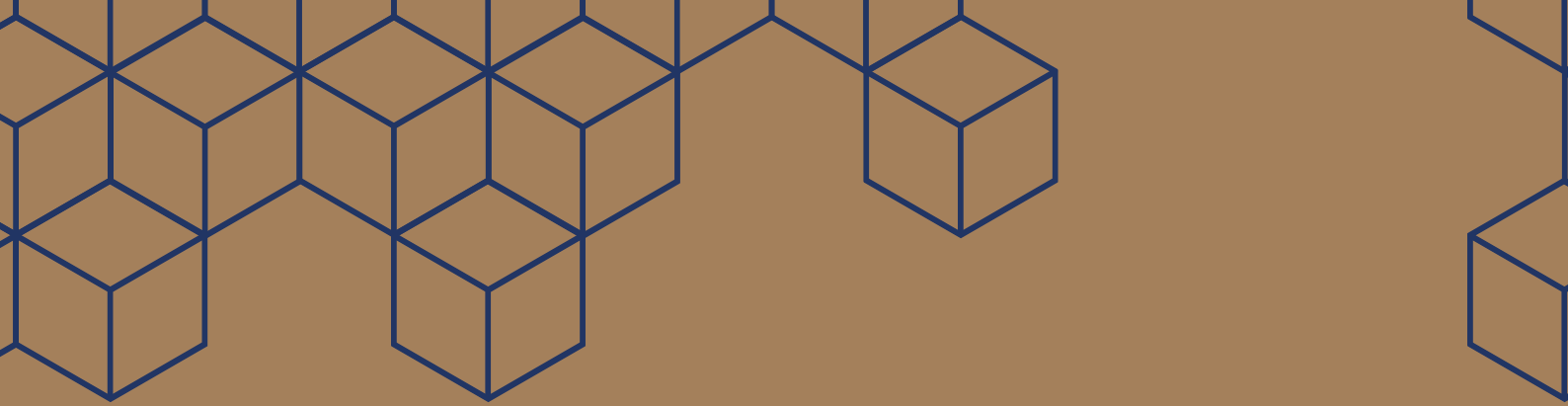
En la filial de paquetería urgente del grupo Correos contamos con más de 6000 rutas de distribución y delegaciones repartidas por toda la Península Ibérica, alcanzando con ello más de 450.000 entregas diarias. A estos números hay que añadir la amplia gama de productos y servicios y los casi 2000 profesionales de nuestra plantilla, que nos convierten en un referente del sector de la paquetería urgente en la Península Ibérica.

Más información sobre nosotros en:

<https://www.correosexpress.com/>

Descubre nuestras ventajas para tu ecommerce





Correos
Express