

Source:

TyN Magazine

First Data y Fiserv presentaron los resultados del estudio “El aumento global de bienes y servicios digitales”, que develó que casi las tres cuartas partes de las compras online en todo el mundo son para bienes y servicios digitales. El estudio evaluó el mercado de bienes y servicios digitales y cómo las tasas de compra difieren según la región y el grupo demográfico, para el cual fueron consultados más de 6.000 consumidores en 15 países pertenecientes a cuatro grupos de edad diferentes: Linksters (18-23 años), Socializadores (24-34), Generación MTV (34-54) y Maturistas (+55).

Dentro del estudio, los bienes y servicios digitales se definen como servicios a pedido, suscripciones digitales, medios digitales, software y aplicaciones móviles.

“El aumento de los bienes y servicios digitales presenta amplias oportunidades para que las empresas crezcan y mejoren la lealtad de los clientes. Esto requiere tener en cuenta las preferencias de pago locales y sus matices, lo que permite nuevas experiencias digitales para los clientes que garantiza un comercio seguro y que sea transparente en todos los canales”, sostuvo Nandan Sheth, jefe de Comercio Digital Global, Fiserv.

Los servicios a pedido, que incluyen viajes compartidos, delivery de comidas, entregas comerciales y compartir el alquiler de viviendas son las categorías de compra de mayor crecimiento entre todos los grupos de edades. El consumidor promedio realizó 31 compras de servicios a pedido, en los últimos 12 meses, y el 71% de los consumidores que realizaron compras de servicios a pedido este año gastaron lo mismo o más en servicios a pedido en comparación con el año anterior. El estudio también encontró que el 57% de los consumidores dejaron de comprar en un comercio en línea, o cancelaron un servicio, después de una experiencia de compra online negativa.

El viaje compartido es el servicio a pedido más comúnmente comprado, aunque con un alto grado de variación por país. Malasia lideró a todos los países en el número promedio de veces que los consumidores utilizaron servicios de viajes compartidos (13,7%) en los últimos 12 meses, mientras que EN EE. UU. y Canadá, se acercó a seis (5.98%).

La entrega de restaurantes es el segundo servicio a pedido más popular, y a pesar de la creciente convergencia con los servicios de viajes compartidos, las tendencias regionales y demográficas no reflejan las de los viajes compartidos. Brasil lideró este ranking, con el mayor número promedio de veces que los consumidores utilizaron los servicios de entrega de restaurantes (10,2%) en el último año. Mientras que Malasia ocupó el sexto lugar (8.26) y América del Norte quedó en el décimo lugar (4.73)

En todos los grupos de edad, los consumidores tienen un promedio de casi dos suscripciones de medios digitales, y la transmisión de video es el tipo de suscripción de medios más popular en general, el 47% de los consumidores a nivel mundial informaron tener al menos una suscripción de servicio de transmisión de video. América del Norte, Escandinavia y Australia tienen la mayor cantidad promedio de suscripciones de transmisión de video por persona, mientras que India, Filipinas y Polonia tienen la menor cantidad.

Si bien la categoría de juegos, que incluye la compra de juegos para dispositivos móviles, consolas, computadoras y contenido dentro del juego, tradicionalmente y sigue sesgando a los jóvenes, sigue siendo un mercado próspero entre todos los grupos de edad. Esto se debe en parte a los nuevos avances en tecnologías móviles, de transmisión, de pago e inteligencia artificial (IA).

**Disponible en:**

<https://www.tynmagazine.com/los-bienes-y-servicios-digitales-dominan-las-compras-online/> [1]

---

**Links**

[1] <https://www.tynmagazine.com/los-bienes-y-servicios-digitales-dominan-las-compras-online/>