



webloyalty

Radiografía de los usuarios de apps transaccionales

Objetivos y metodología

El objetivo del presente estudio es conocer los hábitos y actitudes de los usuarios de apps transaccionales, es decir, de aquellas personas que hacen sus compras a través de apps.

Con la ayuda de Ipsos hemos recogido las opiniones de los usuarios acerca del tipo de aplicaciones que tienen instaladas en sus dispositivos móviles, el uso que hacen de ellas o su valoración. También les hemos preguntado acerca de los motivos que les pueden llevar a dejar de utilizar o desinstalar una aplicación concreta y de sus necesidades.

Para ello, hemos realizado 1.553 encuestas online a población internauta, de entre 18 y 49 años, usuarios de apps. Completamos estas encuestas con entrevistas por Skype a distintos usuarios de apps transaccionales.

El campo ha tenido lugar en enero de 2019.

¿Quién ha participado en nuestro estudio?

48%



52%



29%



18 a 29 años

36%



30 a 39 años

35%



40 a 49 años

7%

Zona 1

Galicia, Asturias

8%

Zona 2

Cantabria, P. Vasco,
Rioja, Navarra

17%

Zona 3

Aragón, Cataluña

11%

Zona 6

C. León, C. Mancha

23%

Zona 4

Andalucía,
Extremadura, Ceuta

4%

Zona 8
Canarias

17%

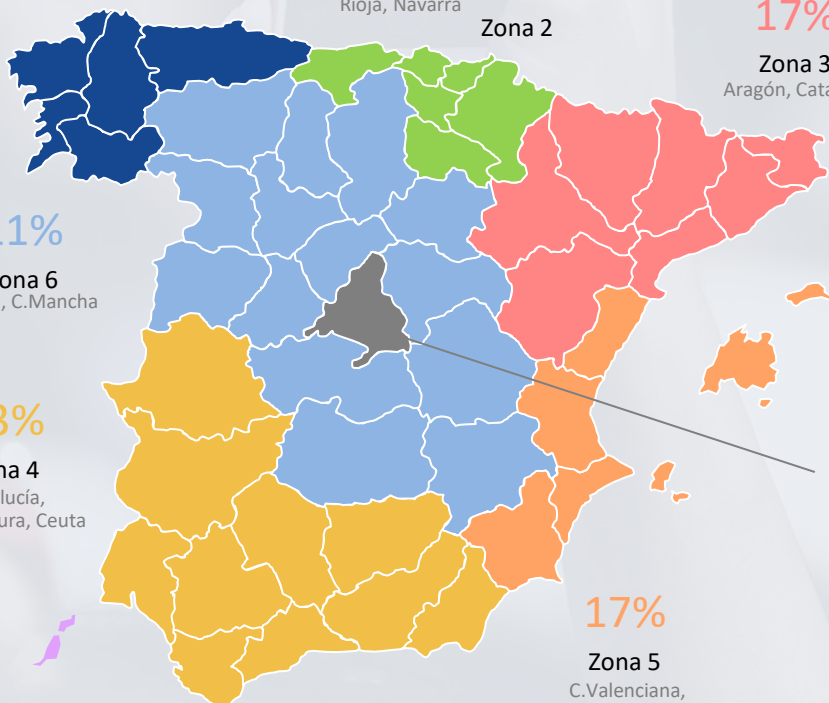
Zona 5

C. Valenciana,
Balears, Murcia

14%

Zona 7

Madrid



¿Qué dicen los usuarios de las apps transaccionales?



*"Prefiero usar la app porque puedo retomar los pedidos, es más sencillo"
"Hay algunas app que no uso pero no desinstalo porque no ocupa espacio"*



*"Las de taxi solo las usaría en el caso de necesitar uno"
"Otras como Blablacar son útiles para ahorrar dinero. Es cómodo y pago simple"*



"Uso mucho la búsqueda, voy filtrando para llegar rápido al producto"



*"Uso las apps sobre todo para búsqueda y comparar precios"
"Me gusta porque el acceso es rápido"*



*"Las uso varias veces por semana, cada vez compro más"
"Cuando compro lo hago por la app, da información muy clara y es muy rápido"*



*"Las uso sobre todo el fin de semana, suelo pedir las mismas cosas y es simple"
"Las que son genéricas de comida me gustan por la variedad que ofrecen"*



*"Suelo usarlas para vacaciones. Puedo comparar muchas opciones en poco tiempo"
"La compra la hago desde la app, es muy cómodo y no tiene complicación"*



*"Uso las app para comprar productos, buscar novedades, veo fácilmente los artículos"
"Las que no son exclusivas online, compro también en la tienda física"*

A photograph of a person standing on a subway platform. The person is wearing a dark jacket and light blue jeans, and is carrying a large black leather bag with two buckles. They are holding several shopping bags, including a white one and a black one. The background shows a subway platform with yellow safety lines and other people. The image has a blue tint.

Principales conclusiones del estudio

Principales conclusiones

60% de usuarios de apps

Más de un 60% de los usuarios de apps utilizan las apps transaccionales y la mitad de ellos accede por móvil o tablet indistintamente. 9 de cada 10 las han utilizado en los últimos 6 meses.

Perfil usuario: mujer / joven

Son las mujeres y los más jóvenes los que más utilizan las apps transaccionales. No se aprecia mucha diferencia entre regiones.

7 apps instaladas

De media cada usuario tiene instaladas 7 apps transaccionales. Los hombres jóvenes y los que viven en Madrid tienen instaladas más apps. Las categorías más presentes son: generalistas, comida, ropa y viajes.

Amazon lidera

Amazon lidera el ranking de instalaciones, la mitad de los entrevistados la tiene instalada. Le siguen Burger King, Just Eat, Aliexpress y Booking.

Seguridad, rapidez y sencillez

La rapidez y la sencillez de uso son los aspectos más valorados por los usuarios, mientras que la seguridad es el que se considera más indispensable.

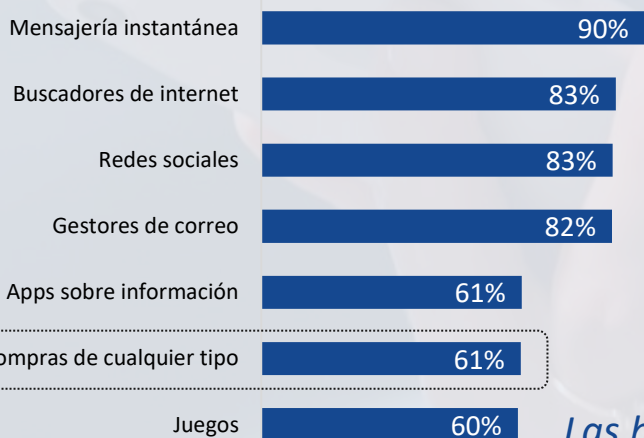
A person's hand holding a smartphone, with a blurred background of bokeh lights. The image has a blue tint. The text "Principales resultados del estudio" is overlaid in white.

Principales resultados del estudio

¿Cuántos consumidores utilizan apps transaccionales?

Más del **60%** de los encuestados utiliza apps transaccionales y, de ellos, más del **90%** las ha utilizado en los últimos 6 meses. De media tienen instaladas **7** apps transaccionales.

¿A qué acceden con sus Apps?



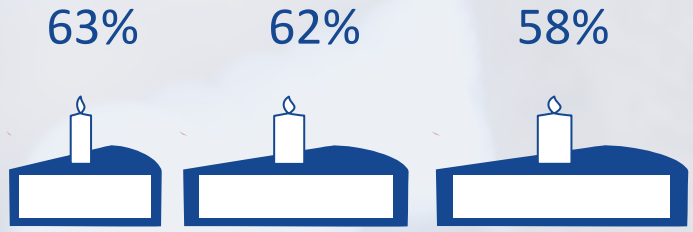
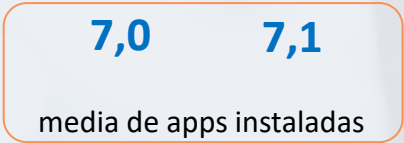
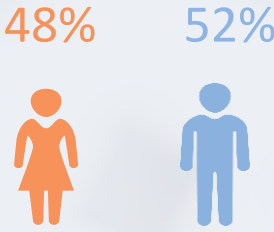
Las ha utilizado en los últimos 6 meses

No (8%)

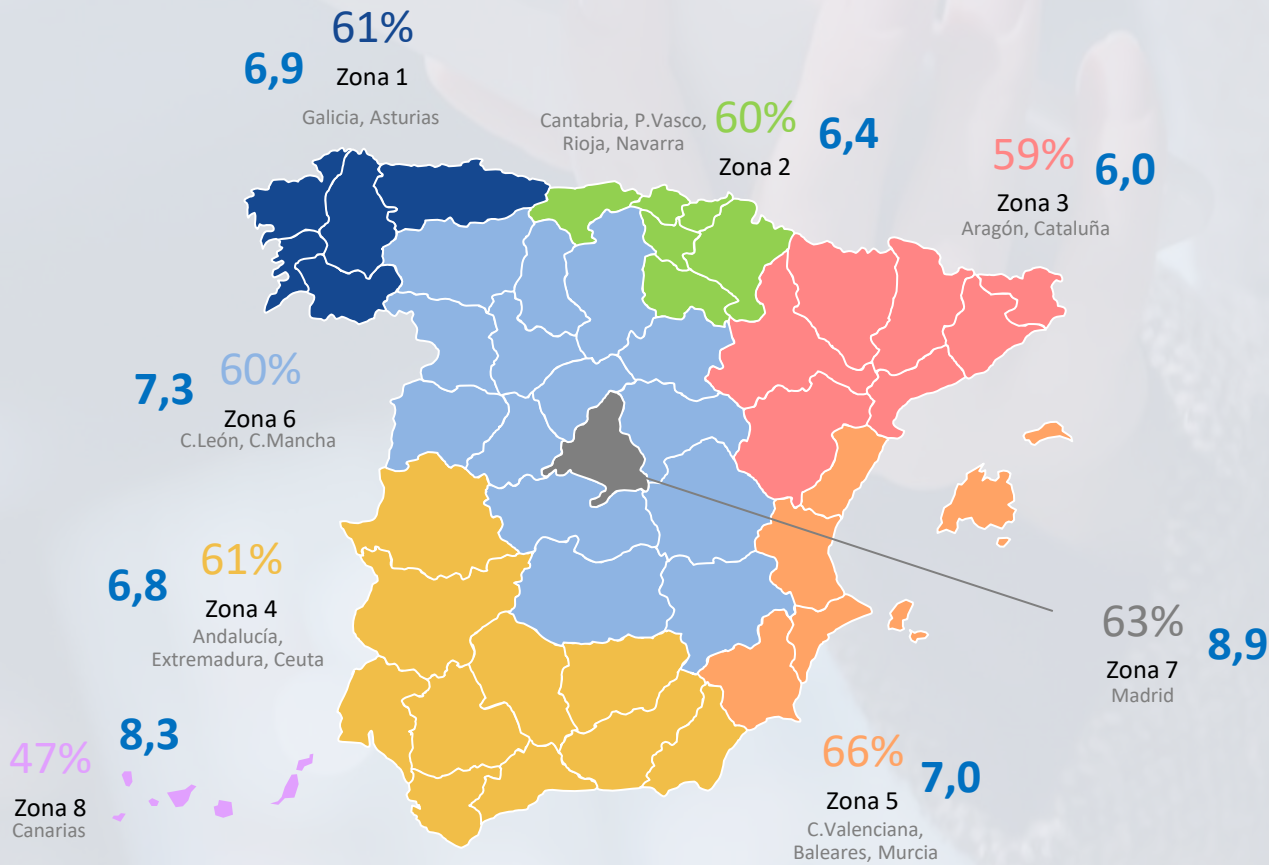
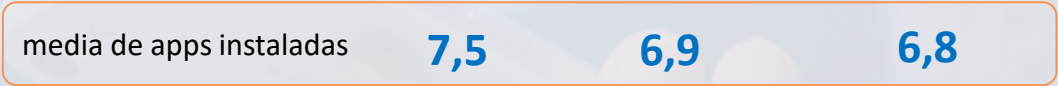


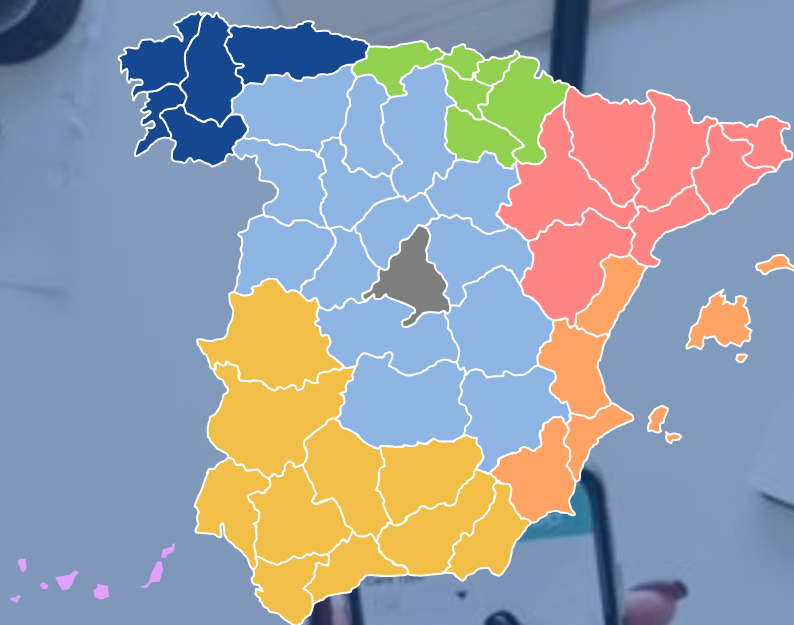
Sí (92%)

Qué porcentaje de usuarios afirma tener apps transaccionales instaladas en su dispositivo y cuál es la media de apps que tiene

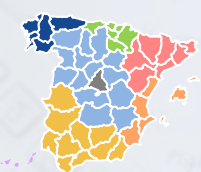


18 a 29 años 30 a 39 años 40 a 49 años





Resultados España



¿Cómo es el perfil de usuario de app transaccional en España?

52%



48%



29%



18 a 29 años

38%



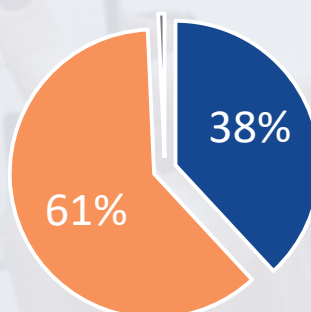
30 a 39 años

34%

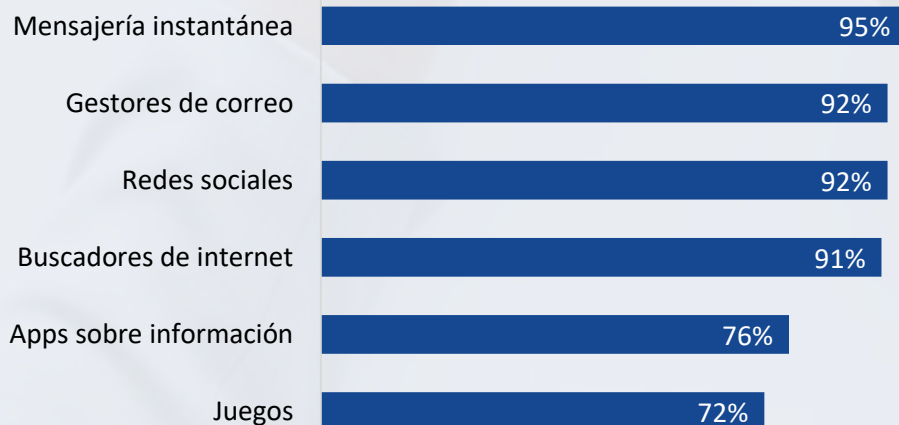


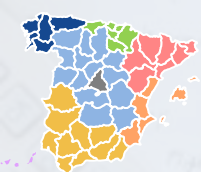
40 a 49 años

¿Cómo acceden a internet?



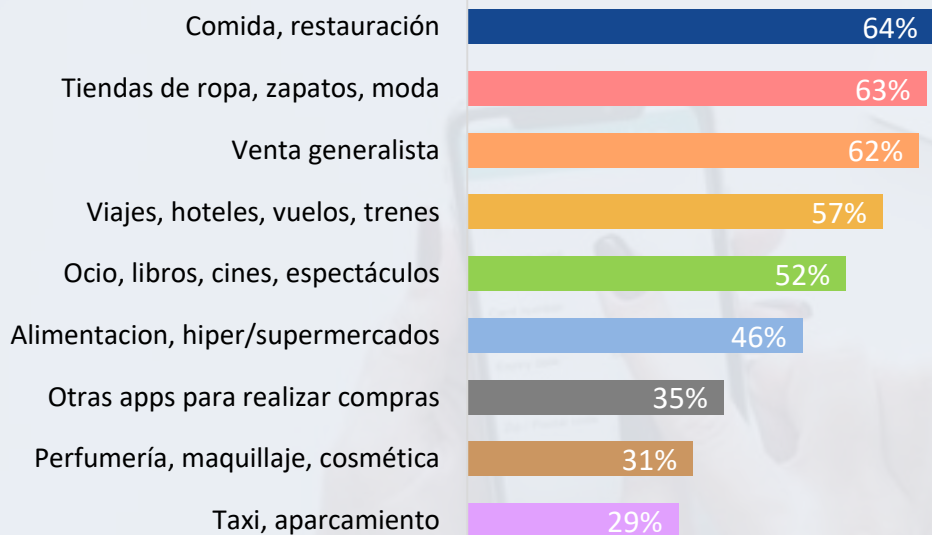
¿Qué más hacen online?





¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales más instaladas en España?

Por categoría



Top 5

amazon



JUST EAT

Booking.com

AliExpress™



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales más instaladas en España ordenadas por categoría?



Comida y restauración

	40%
JUST EAT	39%
telepizza	26%
	20%
	16%
	14%
	9%



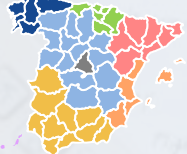
Moda, zapatos...

ZARA	30%
H&M	26%
 zalando	25%
 privalia	22%
PULL&BEAR	17%
OSOS	15%
Bershka	15%
 stradivarius	14%
MANGO	13%
KIABI	12%
SPRINGFIELD	12%
 wish	12%
showroomprive.es	11%
vente-privee.com 	9%



Venta generalista

	57%
AliExpress	35%
	24%
	11%



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales más instaladas en España ordenadas por categoría?



Viajes, hoteles...

Booking.com	37%
renfe	19%
airbnb	17%
RYANAIR	17%
ATRÁPALO	12%
IBERIA	12%
vueling	11%
eDreams	9%
AirEuropa	9%
ALSA	8%



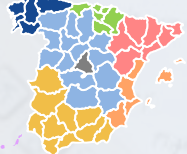
Ocio, libros, cines...

fnac	23%
Casa del Libro	16%
ticketmaster	11%
ticketea	8%



Alimentación, hipermercados...

Carrefour	29%
LIDL	18%
Dia	16%



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales más instaladas en España ordenadas por categoría?



Otras apps

 wallapop	22%
 DECATHLON	15%
 GROUPON	10%
 MediaMarkt	10%
 LEROY MERLIN	6%
 LOTERÍAS	5%
 PC COMPONENTES	5%
 Etsy	3%
 zooplus	3%



Perfumería, cosmética...

 PRIMOR	18%
 SEPHORA	14%
 Perfume's club	6%
 BIRCHBOX	3%



Taxi, aparcamiento

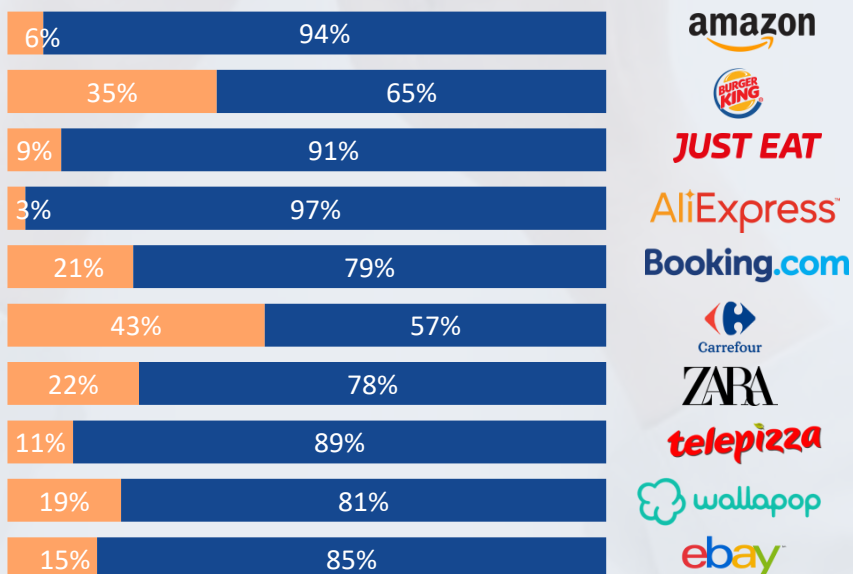
 cabify	15%
 mytaxi	12%
 Uber	12%
 BlaBlaCar	9%
 e-park	5%
 telpark	4%
 elparking	4%
 pidetaxi	3%

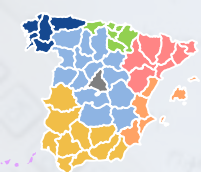
Top 10 de las aplicaciones más utilizadas



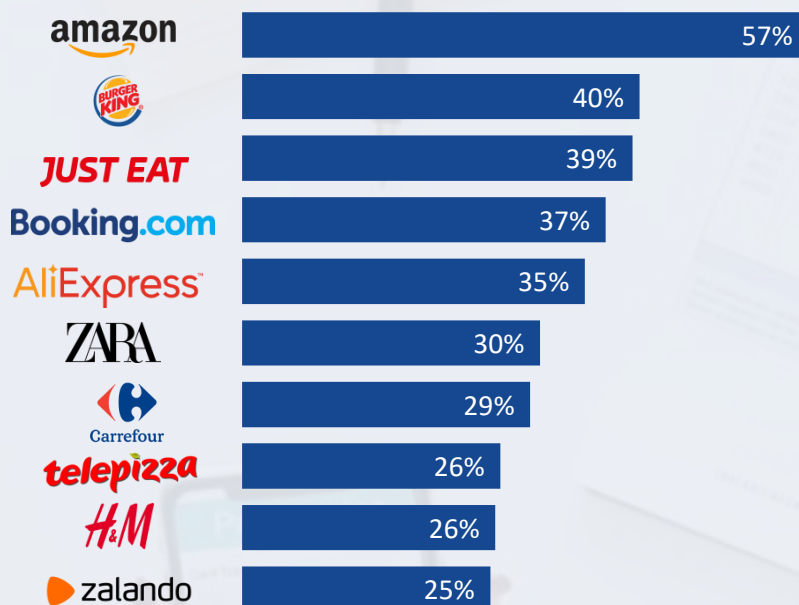
■ Sólo búsqueda
■ Búsqueda y compra

¿Qué tipo de uso hacen de estas aplicaciones los usuarios en España?

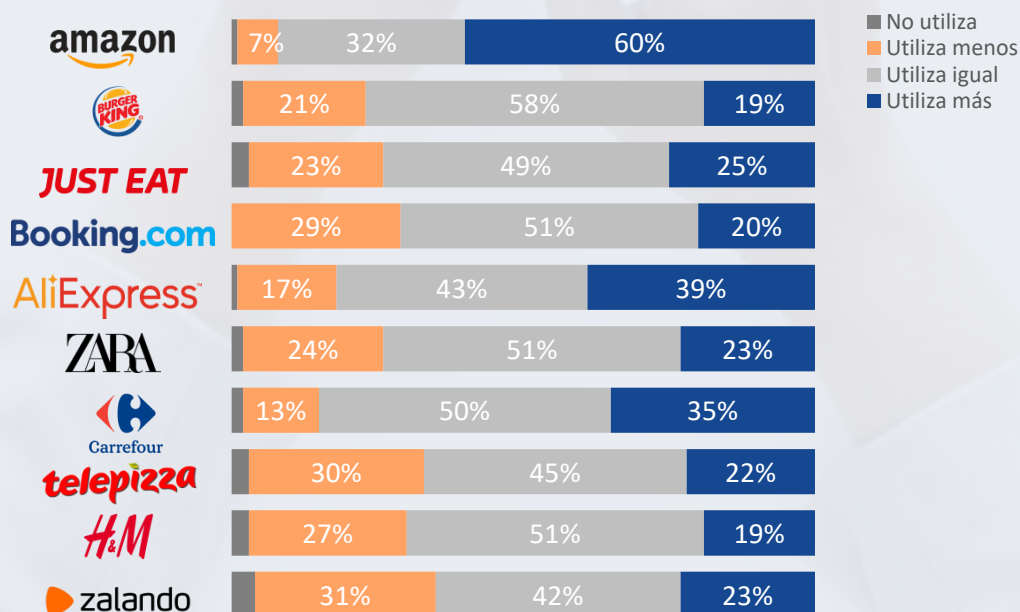


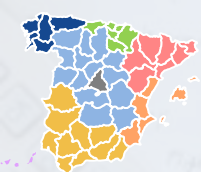


Top 10 de las aplicaciones instaladas por los usuarios en España

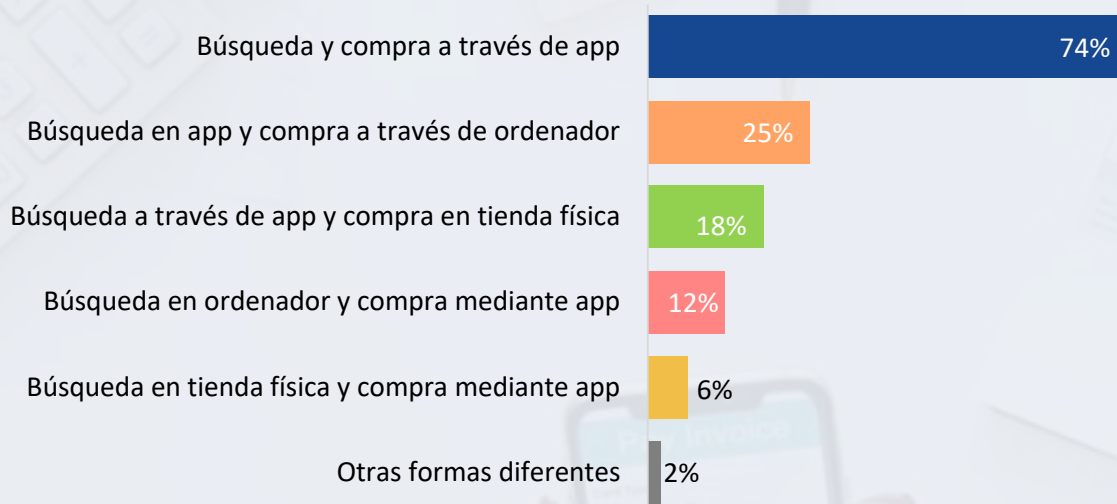


Y de estas, ¿las utilizan ahora más que antes?
¿Las utilizan menos?





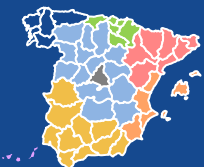
¿Qué tipo de uso hacen los usuarios de estas aplicaciones en España?



¿Qué es lo que más valoran en este tipo de aplicaciones y qué consideran imprescindible?

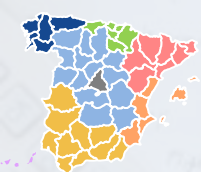


Si bien la rapidez es el aspecto más valorado por los usuarios, aquel aspecto que consideran imprescindible es la seguridad en el pago.



¿Qué motivos llevarían a un usuario a dejar de utilizar una aplicación transaccional?



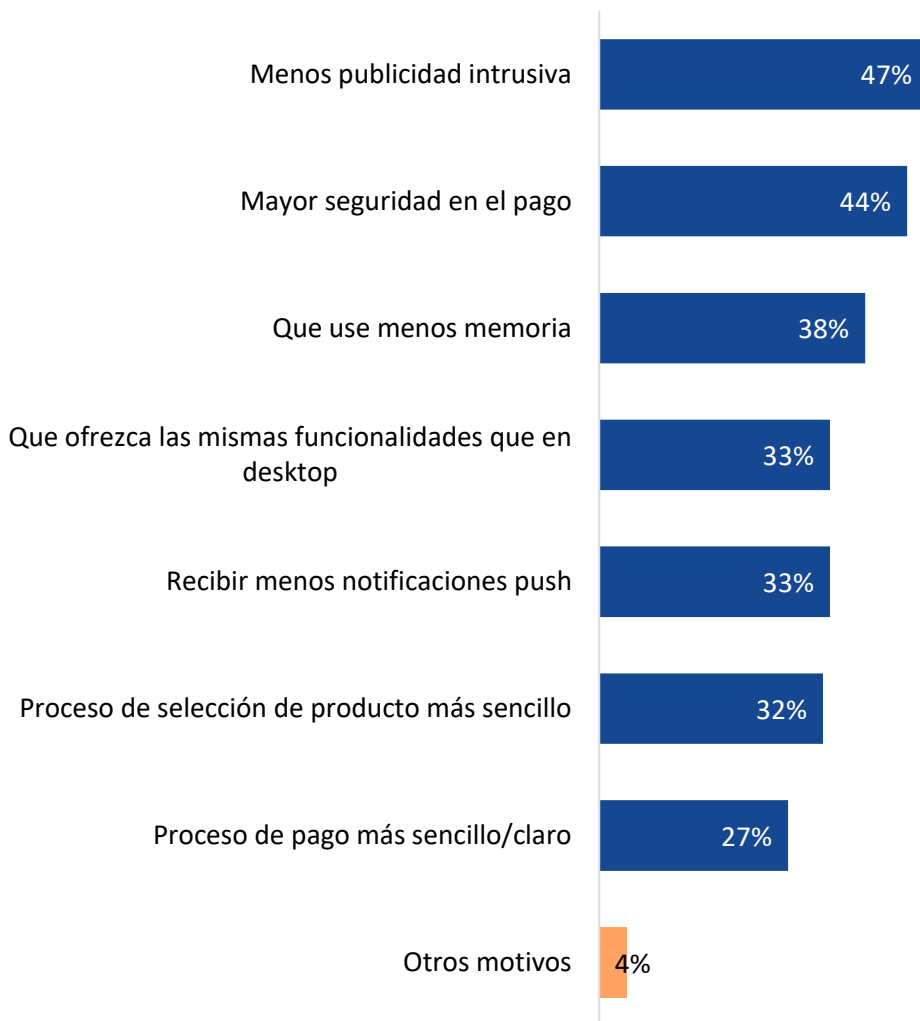


¿Qué motivos llevarían a un usuario a desinstalar una aplicación transaccional?





Para terminar, pedimos a los usuarios encuestados que nos dijeran qué pedirían a los responsables de las aplicaciones anteriormente mencionadas, para aumentar la frecuencia de uso de las mismas. Esto es lo que nos dijeron:





Resultados zona 5



¿Cómo es el perfil de usuario de app transaccional en la Zona 5?

48%



52%



29%



18 a 29 años

36%



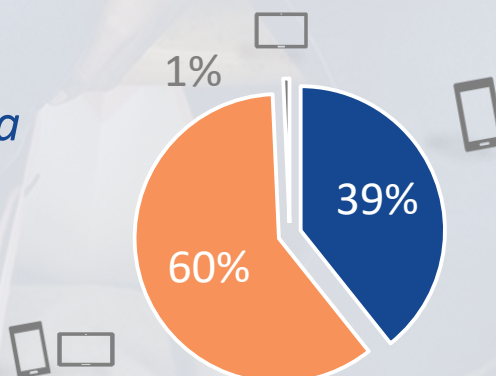
30 a 39 años

35%

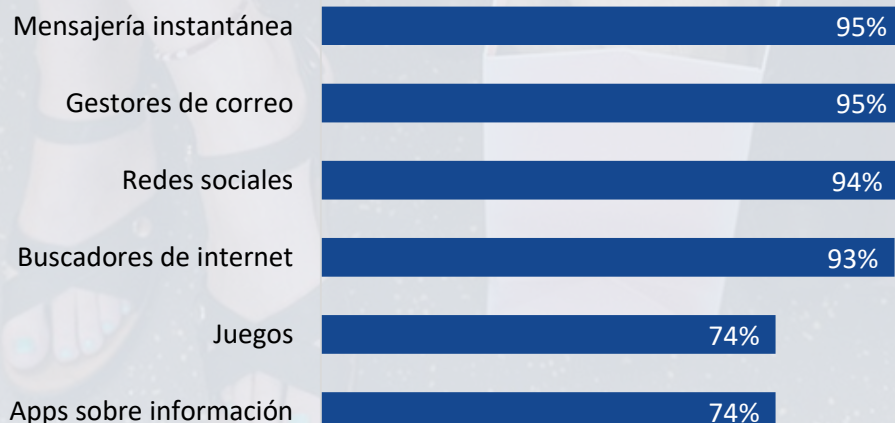


40 a 49 años

¿Cómo acceden a internet?



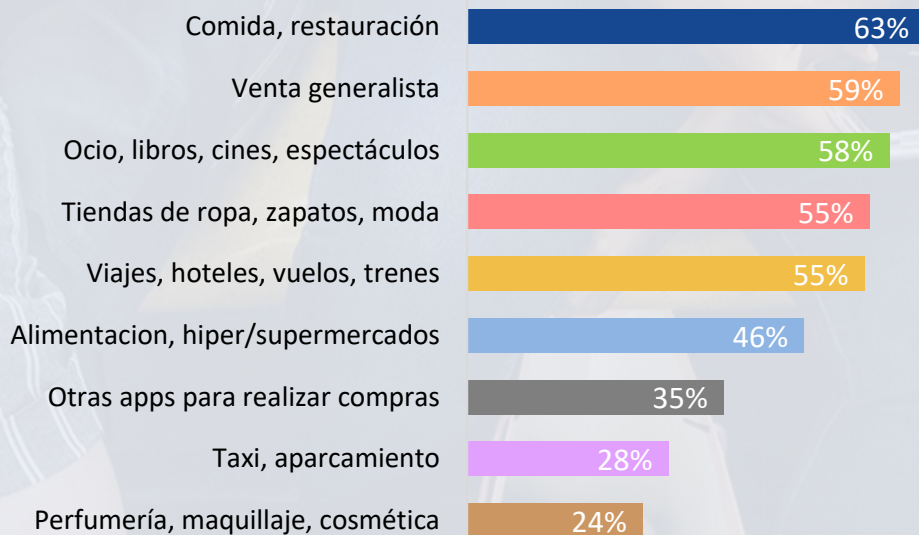
¿Qué más hacen online?





¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales más instaladas por los habitantes de la Zona 5?

Por categoría



Top 5

amazon

JUST EAT



Booking.com



AliExpress™



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 5 por categoría?



Comida y restauración

JUST EAT 41%



39%

telepizza

26%

Glovo

20%



20%

deliveroo

10%

VIPS

10%

UBER
eats

5%

Rodillaz

1%

PAPA JOHN'S

1%



Venta generalista

amazon

55%

AliExpress

35%

ebay

22%

prime now

10%



Ocio, libros, cines...

fnac

27%

Casa del Libro

19%

ticketmaster

12%

ticketea

8%



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 5 por categoría?



Moda, zapatos...

ZARA	28%
zalando	24%
H&M	21%
PULL&BEAR	14%
MANGO	13%
Bershka	12%
OSOS	12%
Stradivarius	11%
SPRINGFIELD	10%
wish	10%
privalia	9%

showroomprive.es	9%
La Redoute	8%
KIABI	8%
CHICFY	8%
OYSHO	8%
Massimo Dutti	8%
CORTEFIEL	8%
vente-privee.com	8%
(Sfera)	7%
ZARA HOME	6%
BIMBA Y LOLA	6%



Viajes, hoteles...

Booking.com	37%
RYANAIR	21%
renfe	21%
airbnb	17%
ATRÁPALO	17%
IBERIA	15%
ALSA	11%
vueling	11%
AirEuropa	10%
eDreams	10%
rumbo	7%
easyJet	6%



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 5 por categoría?



Alimentación, hipermercados...



35%



14%



11%



Perfumería, cosmética...



14%



10%



4%



Otras apps



wallapop 26%



19%



12%



12%



8%



8%



6%



5%



Taxi, aparcamiento



17%



14%



12%



12%



8%



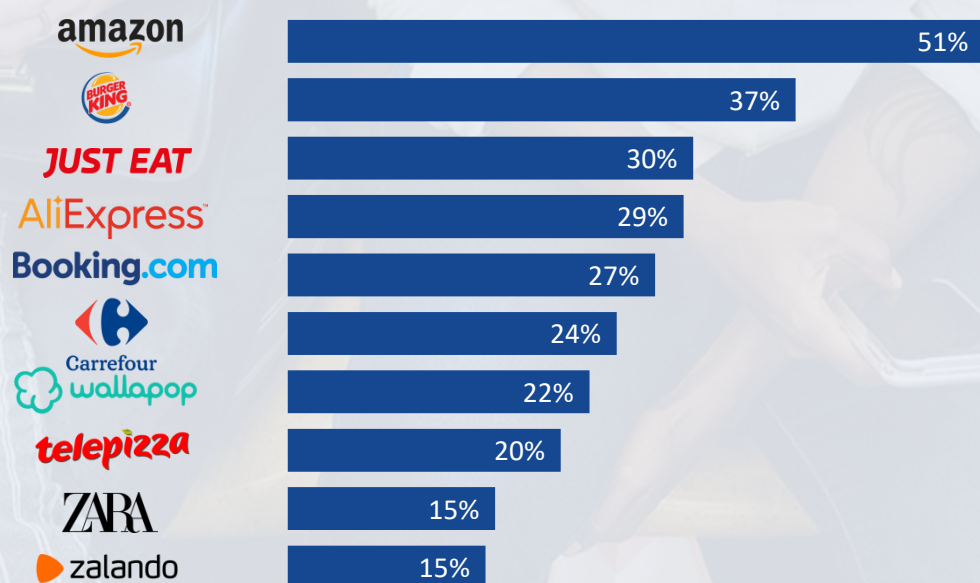
6%



5%

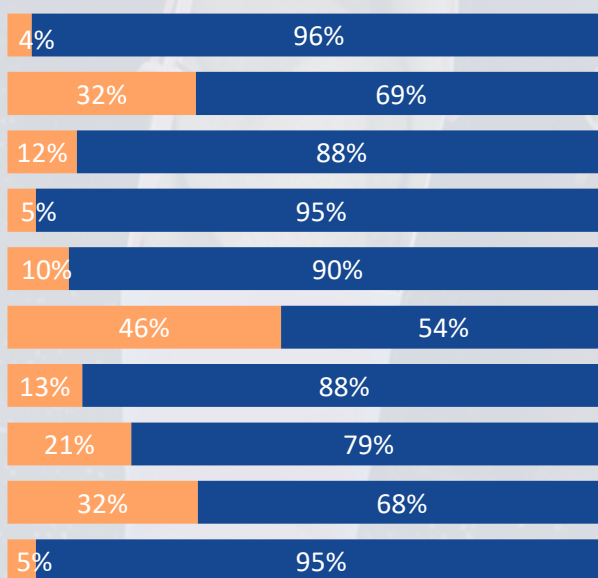


Top 10 de las aplicaciones más utilizadas



■ Sólo búsqueda
■ Búsqueda y compra

¿Qué tipo de uso hacen de estas aplicaciones los usuarios de la Zona 5?

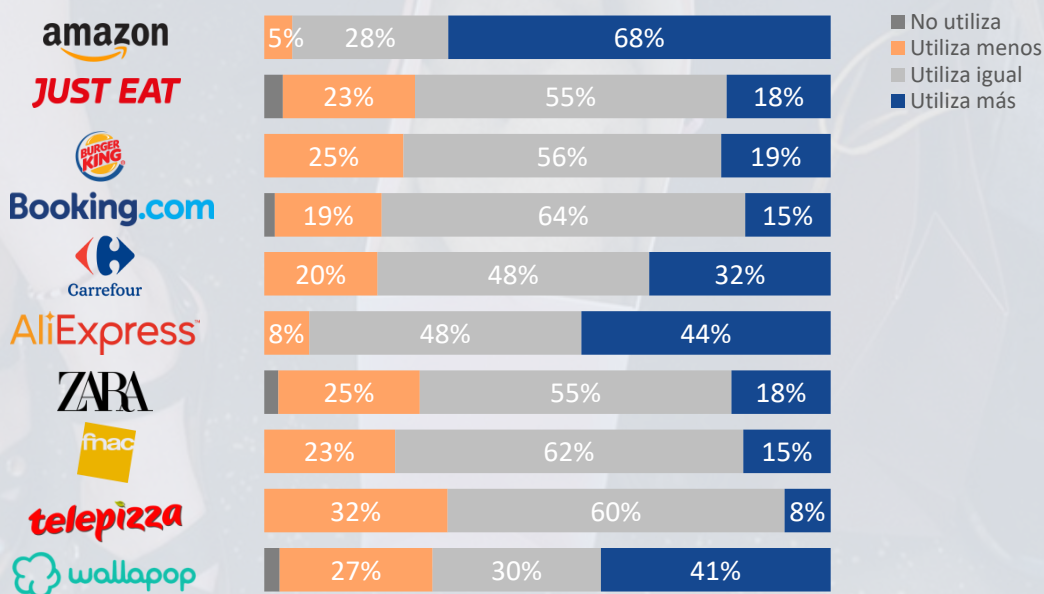




Top 10 de las aplicaciones instaladas por los usuarios de la Zona 5

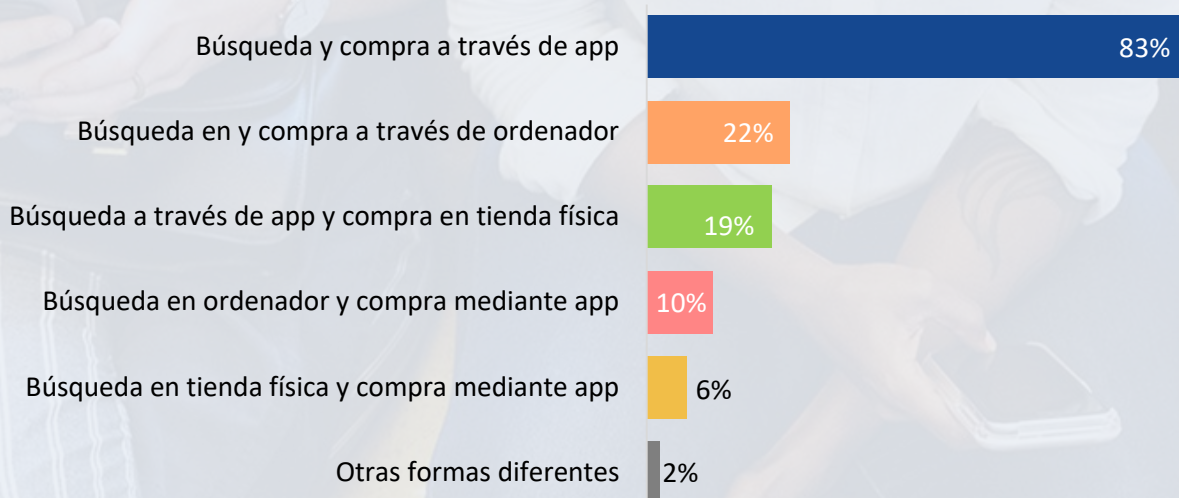


*Y de estas, ¿las utilizan ahora más que antes?
¿Las utilizan menos?*





¿Qué tipo de uso hacen los usuarios de la Zona 5 de esas aplicaciones?



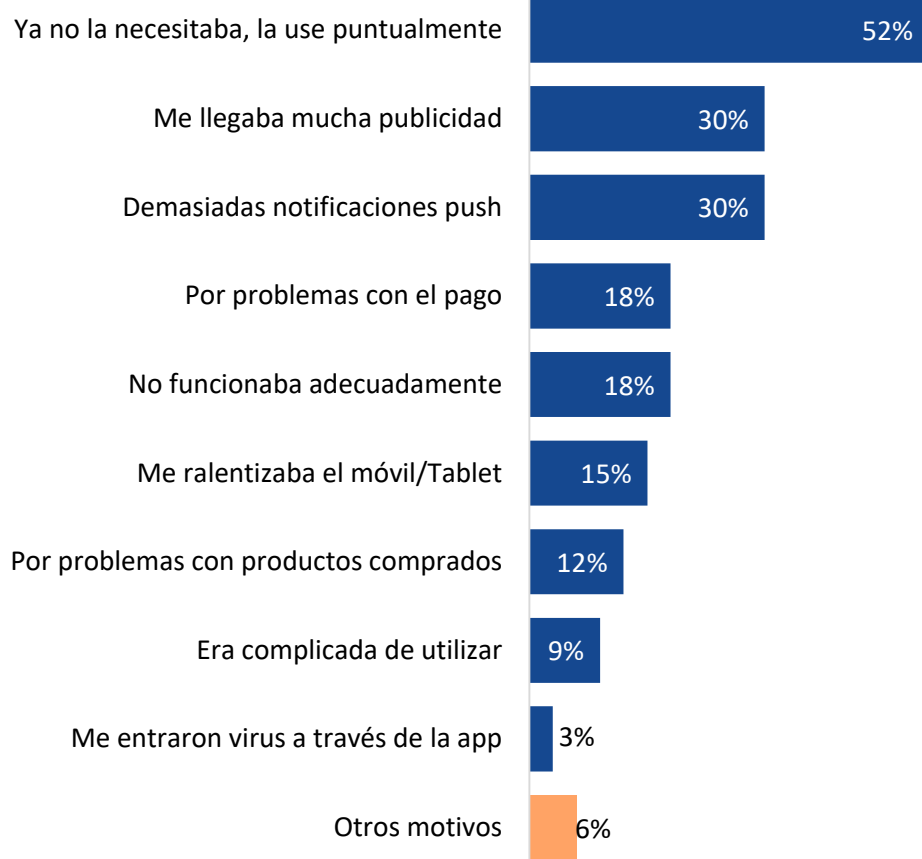
¿Qué es lo que más valoran en este tipo de aplicaciones y qué consideran imprescindible?



Si bien la rapidez es el aspecto más valorado por los usuarios de la Zona 5, aquel aspecto que consideran imprescindible es la seguridad en el pago.



¿Qué motivos llevarían a un usuario a dejar de utilizar una aplicación transaccional?



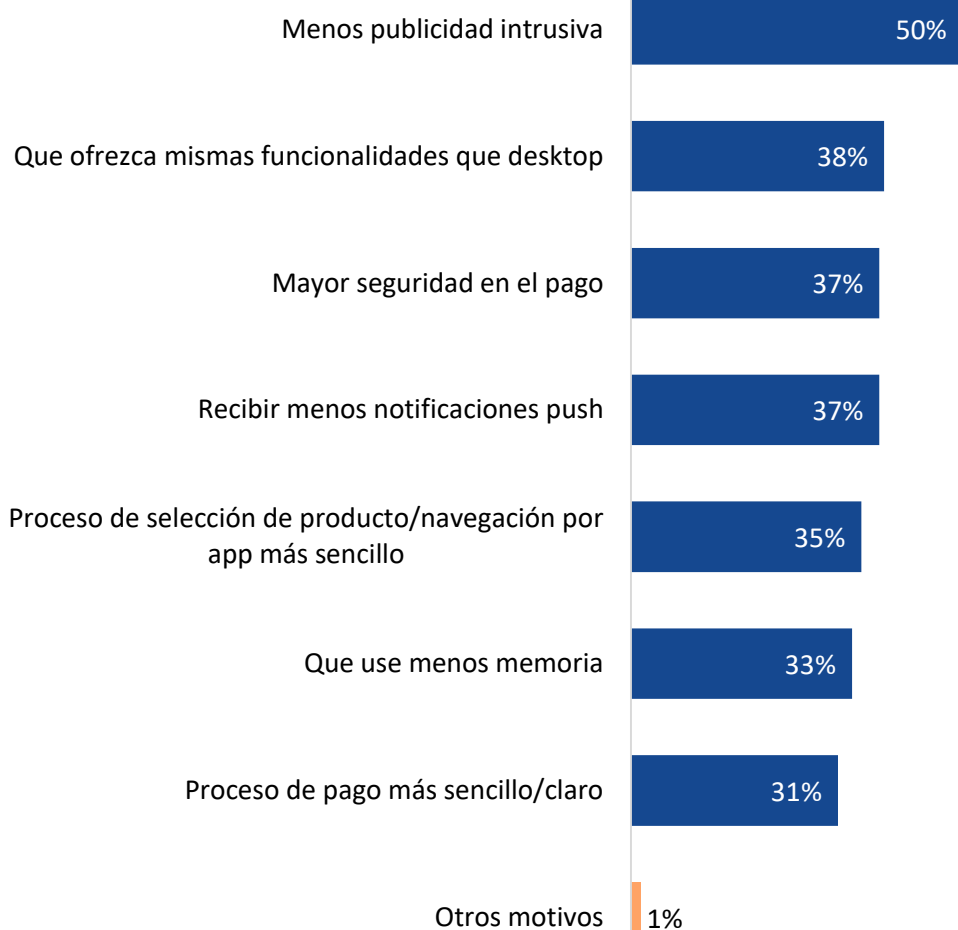


¿Qué motivos llevarían a un usuario a desinstalar una aplicación transaccional?





Para terminar, pedimos a los usuarios de la Zona 5 que nos dijeran qué pedirían a los responsables de las aplicaciones anteriormente mencionadas, para aumentar la frecuencia de uso de las mismas. Esto es lo que nos dijeron:





Resultados zona 4



¿Cómo es el perfil de usuario de app transaccional en la Zona 4?

53%



48%



27%



18 a 29 años

35%



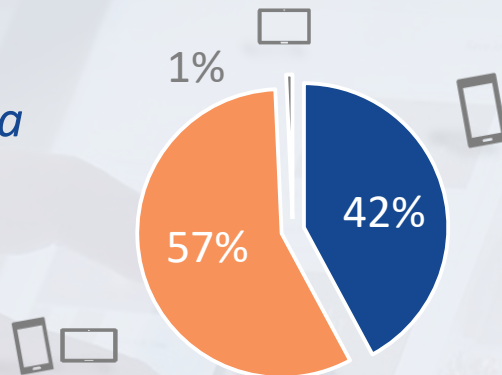
30 a 39 años

39%



40 a 49 años

¿Cómo acceden a internet?



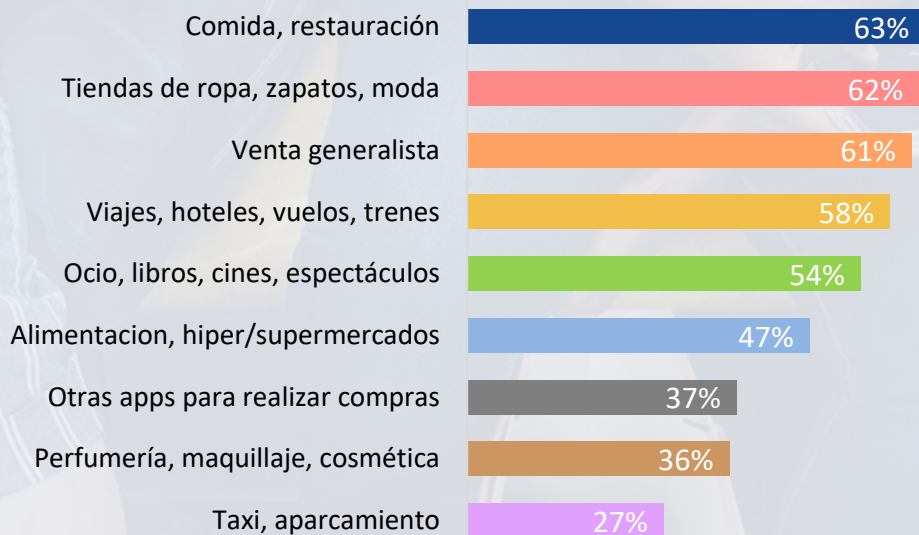
¿Qué más hacen online?





¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales más instaladas por los habitantes de la Zona 4?

Por categoría



Top 5

amazon



Booking.com

JUST EAT

AliExpress™



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 4 por categoría?



Comida y restauración

	45%
JUST EAT	36%
<i>telepizza</i>	28%
	23%
	14%
	11%
	9%



Moda, zapatos...

ZARA	30%	SPRINGFIELD	13%
<i>H&M</i>	26%	KIABI	13%
	23%	<i>wish</i>	12%
PULL&BEAR	18%		9%
	17%		
Bershka	16%		
	16%		
OSOS	16%		
MANGO	15%		
showroomprive.es	15%		



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 4 por categoría?



Venta generalista

	55%
	35%
	21%
	9%



Viajes, hoteles...

	37%
	18%
	18%
	16%
	12%
	10%
	9%
	8%
	7%
	6%
	6%
	6%



Ocio, libros, cines...

	25%
	17%
	14%
	7%



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 4 por categoría?



Alimentación, hipermercados...



29%



22%



20%



Otras apps



22%



14%



12%



10%



6%



Perfumería, cosmética...



23%



16%



7%



4%



Taxi, aparcamiento



16%



12%



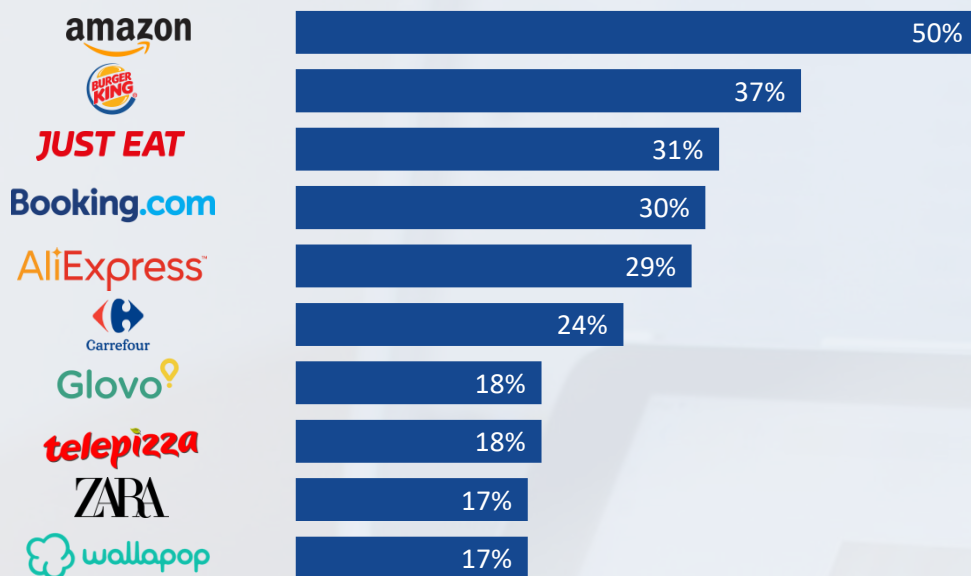
11%



11%

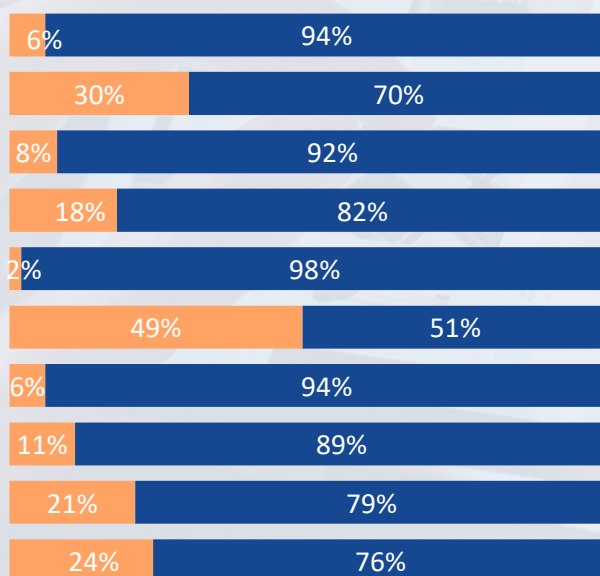


Top 10 de las aplicaciones más utilizadas



■ Sólo búsqueda
■ Búsqueda y compra

¿Qué tipo de uso hacen de estas aplicaciones los usuarios de la Zona 4?

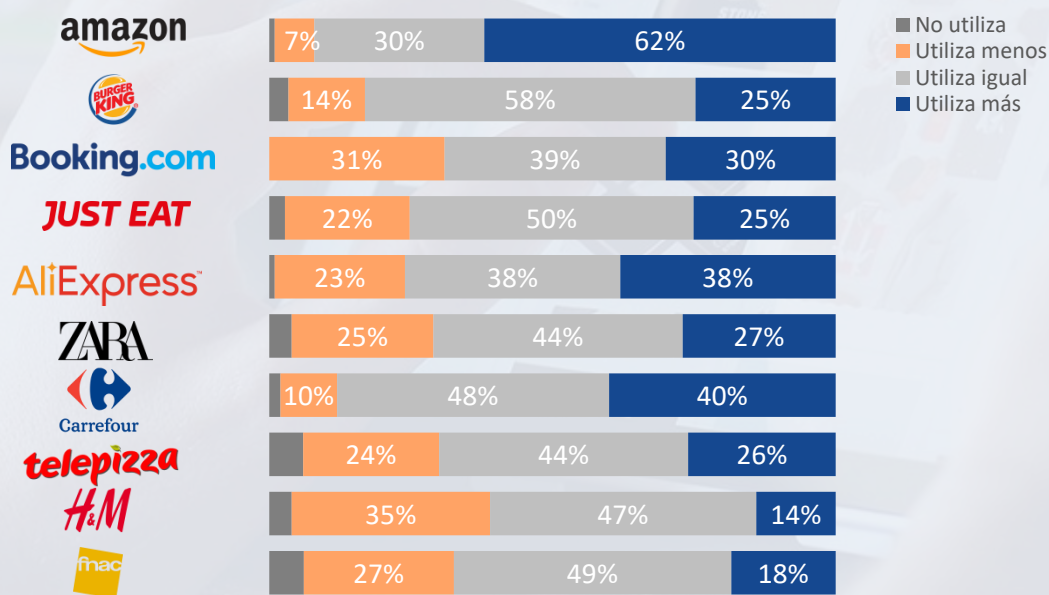




Top 10 de las aplicaciones instaladas por los usuarios de la Zona 4

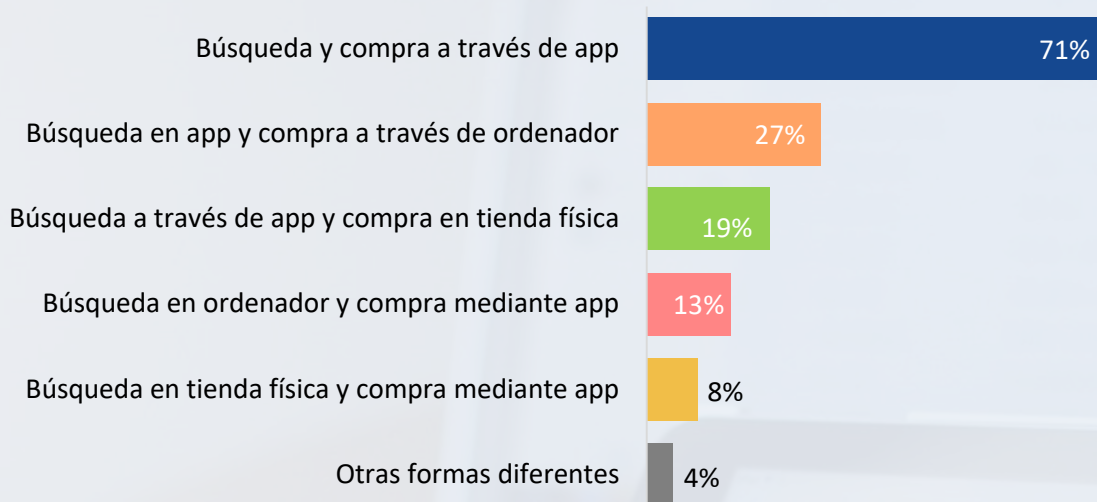


Y de estas, ¿las utilizan ahora más que antes?
¿Las utilizan menos?



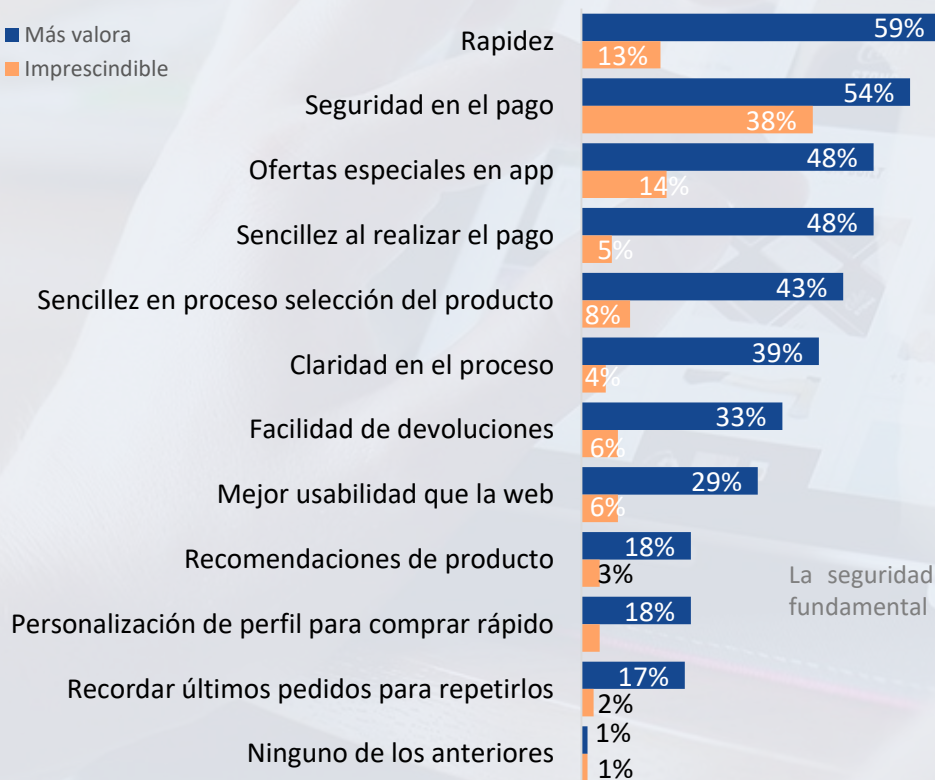


¿Qué tipo de uso hacen los usuarios de la Zona 4 de esas aplicaciones?



¿Qué es lo que más valoran en este tipo de aplicaciones y qué consideran imprescindible?

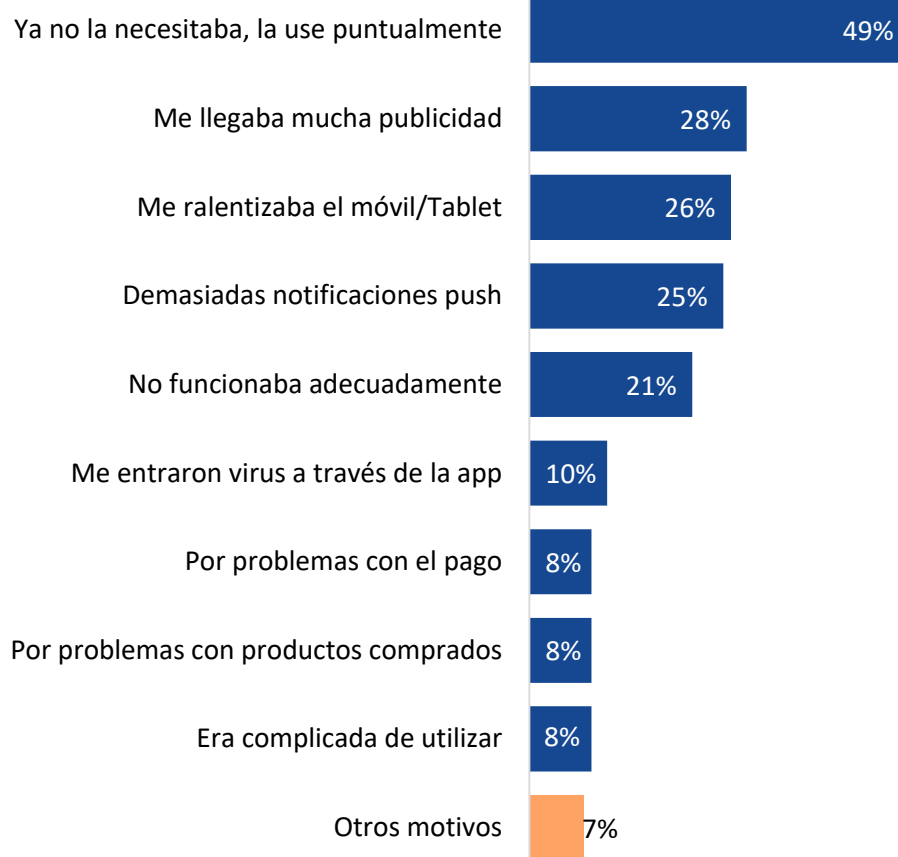
■ Más valora
■ Imprescindible



La seguridad en el pago es un aspecto fundamental para los usuarios de la Zona 4.



¿Qué motivos llevarían a un usuario de la Zona 4 a dejar de utilizar una aplicación transaccional?





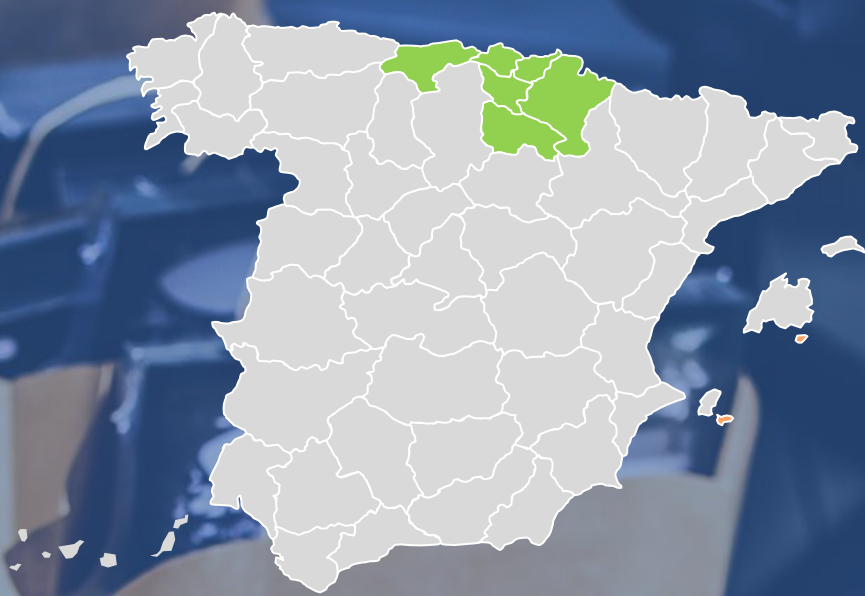
¿Qué motivos llevarían a un usuario a desinstalar una aplicación transaccional?





Pedimos a los usuarios de la Zona 4 que nos dijeran qué pedirían a los responsables de las aplicaciones anteriormente mencionadas, para aumentar la frecuencia de uso de las mismas. Esto es lo que nos dijeron:

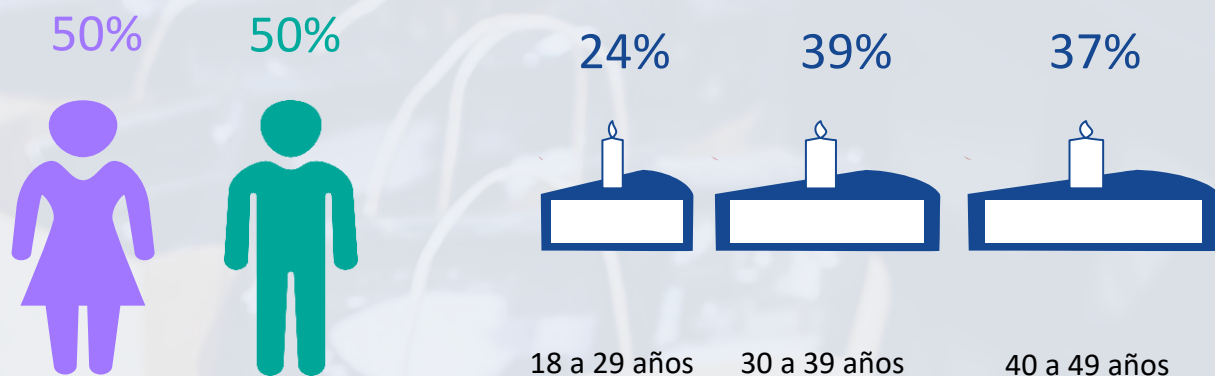




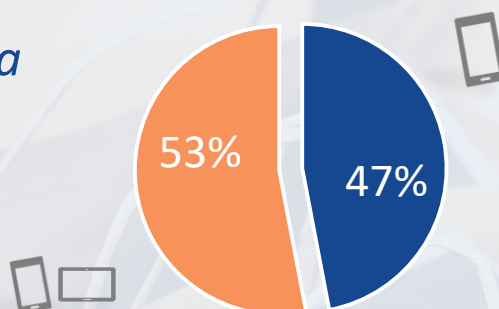
Resultados zona 2



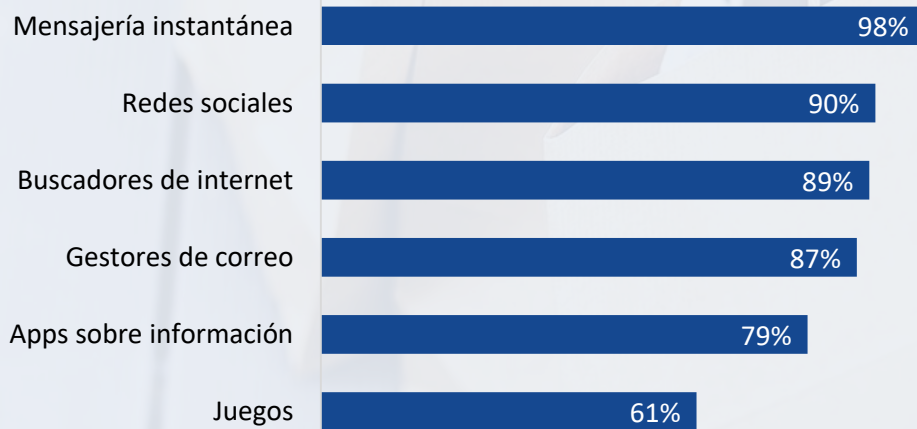
¿Cómo es el perfil de usuario de app transaccional en la Zona 2?



¿Cómo acceden a internet?



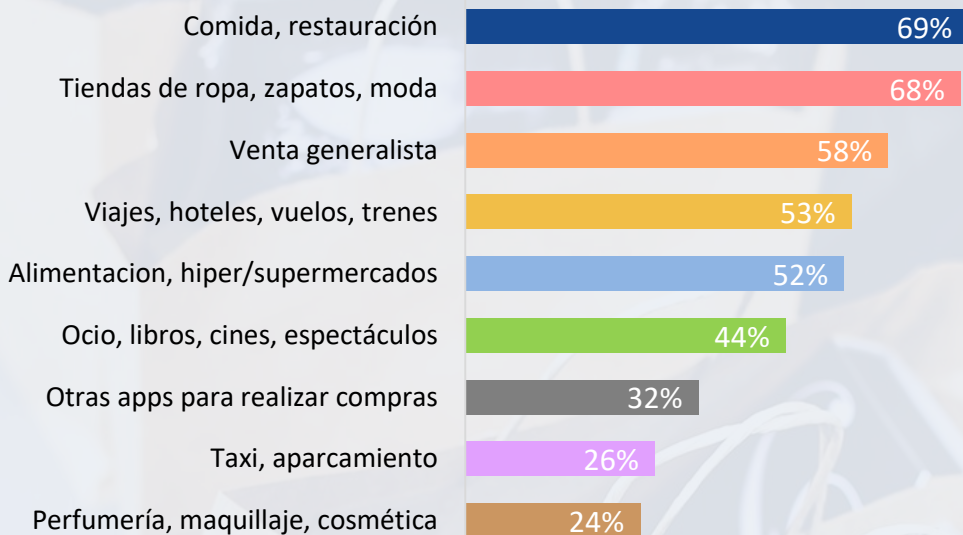
¿Qué más hacen online?





¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales más instaladas por los habitantes de la Zona 2?

Por categoría



Top 5

amazon

JUST EAT

Booking.com



AliExpress™



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 2 por categoría?



Comida y restauración

JUST EAT 47%



37%

telepizza

34%



21%

Glovo

19%

VIPS

11%

deliveroo

8%

Rodilla

7%

UBER
eats

3%

PAPA JOHN'S

2%



Moda, zapatos...

ZARA 27%

* privalia 26%

zalando 26%

H&M 26%

PULL&BEAR 15%

OSOS 15%

MANGO 13%

Stradivarius 11%

Bershka 10%

CHICFY 10%

SPRINGFIELD 10%

KIABI 10%

wish 10%

BIMBA Y LOLA 10%

FOREVER 21 8%

Massimo Dutti 8%

CORTEFIEL 7%

showroomprive.es 7%

vente-privee.com 5%

SheIn 5%

deporvillage 5%

(Sfera) 5%



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 2 por categoría?



Venta generalista

	53%
	36%
	24%
	7%



Viajes, hoteles...

	40%
	18%
	15%
	13%
	11%
	10%
	10%
	10%
	10%
	8%
	7%



Alimentación, hipermercados...

	31%
	31%
	10%



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 2 por categoría?



Ocio, libros, cines...

	16%
	16%
	10%
	10%



Perfumería, cosmética...

	11%
	11%
	8%



Otras apps

	wallapop	21%
	DECATHLON	16%
	MediaMarkt	11%
	LEROY MERLIN	10%
	LOTERIAS	8%
	zooplus	7%
	GROUPON	5%
	PC COMPONENTES	5%

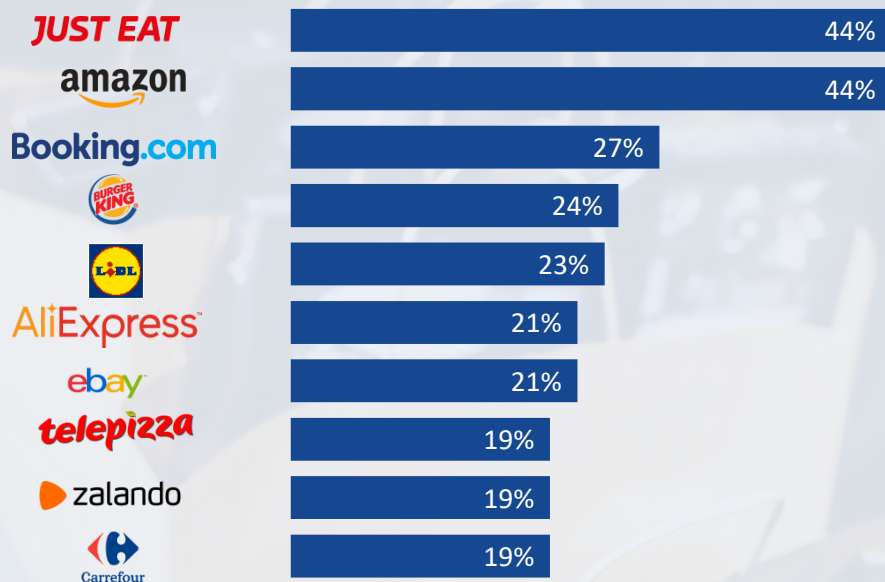


Taxi, aparcamiento

	BlaBlaCar	13%
	elparking	8%
	e-park	8%
	cabify	5%
	mytaxi	5%
	telpark	5%
	pidetaxi	5%
	Uber	5%

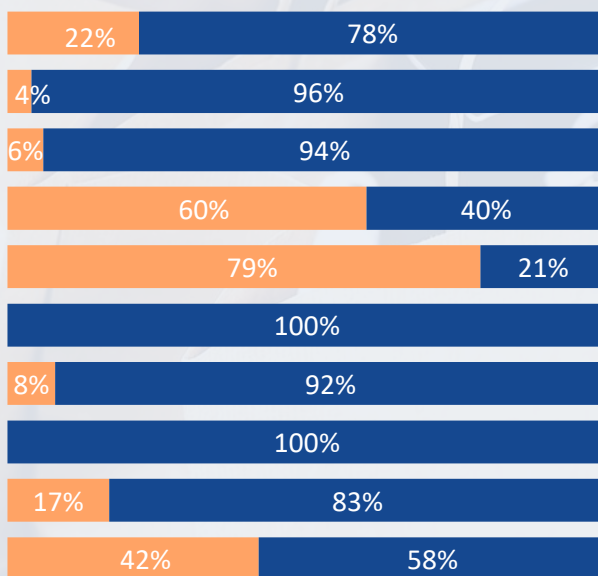


Top 10 de las aplicaciones más utilizadas



■ Sólo búsqueda
■ Búsqueda y compra

¿Qué tipo de uso hacen de estas aplicaciones los usuarios de la Zona 2?

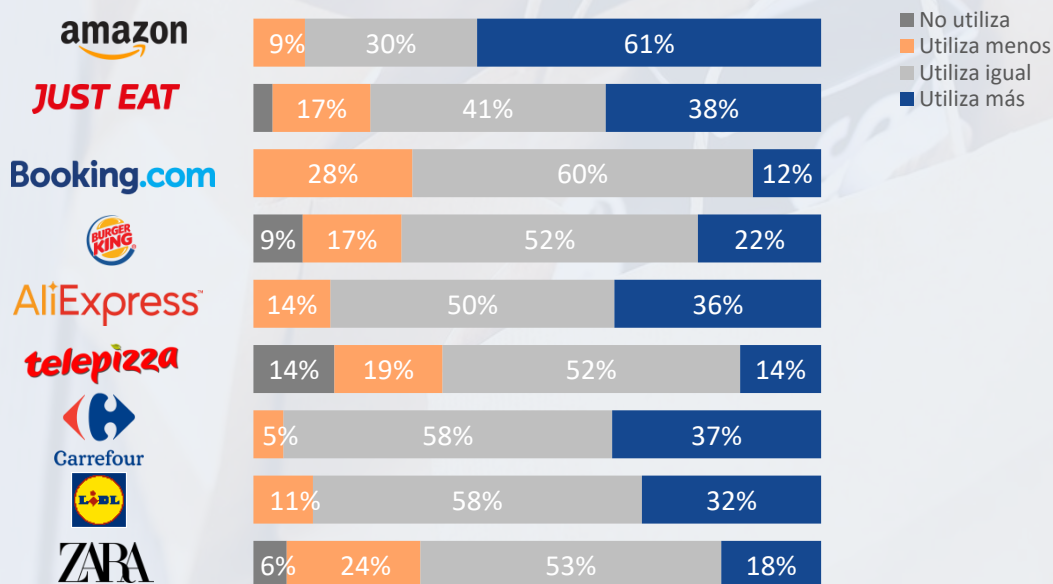




Top 9 de las aplicaciones instaladas por los usuarios de la Zona 2

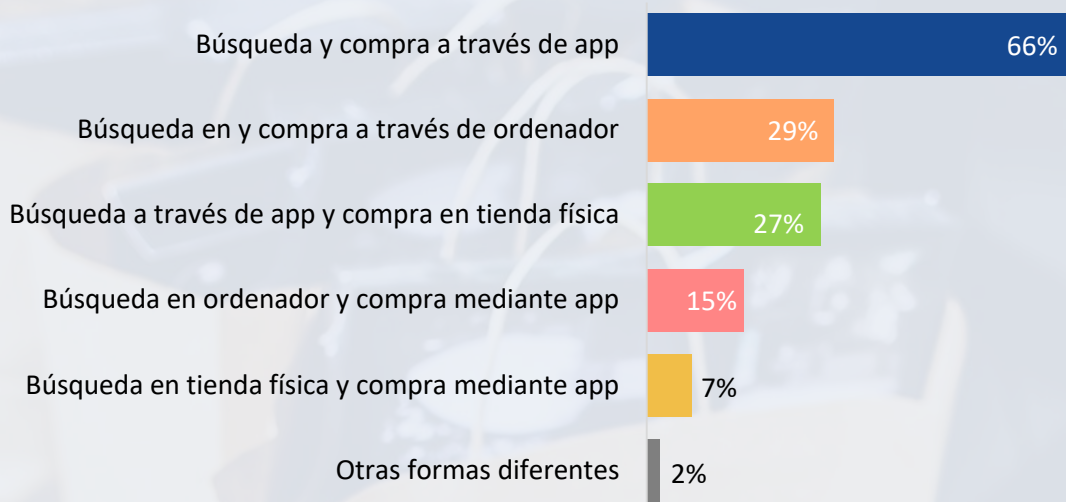


*Y de estas, ¿las utilizan ahora más que antes?
¿Las utilizan menos?*





¿Qué tipo de uso hacen los usuarios de la Zona 2 de esas aplicaciones?



¿Qué es lo que más valoran en este tipo de aplicaciones y qué consideran imprescindible?



La seguridad en el pago es un aspecto fundamental para los usuarios de la Zona 2.



¿Qué motivos llevarían a un usuario de la Zona 2 a dejar de utilizar una aplicación transaccional?



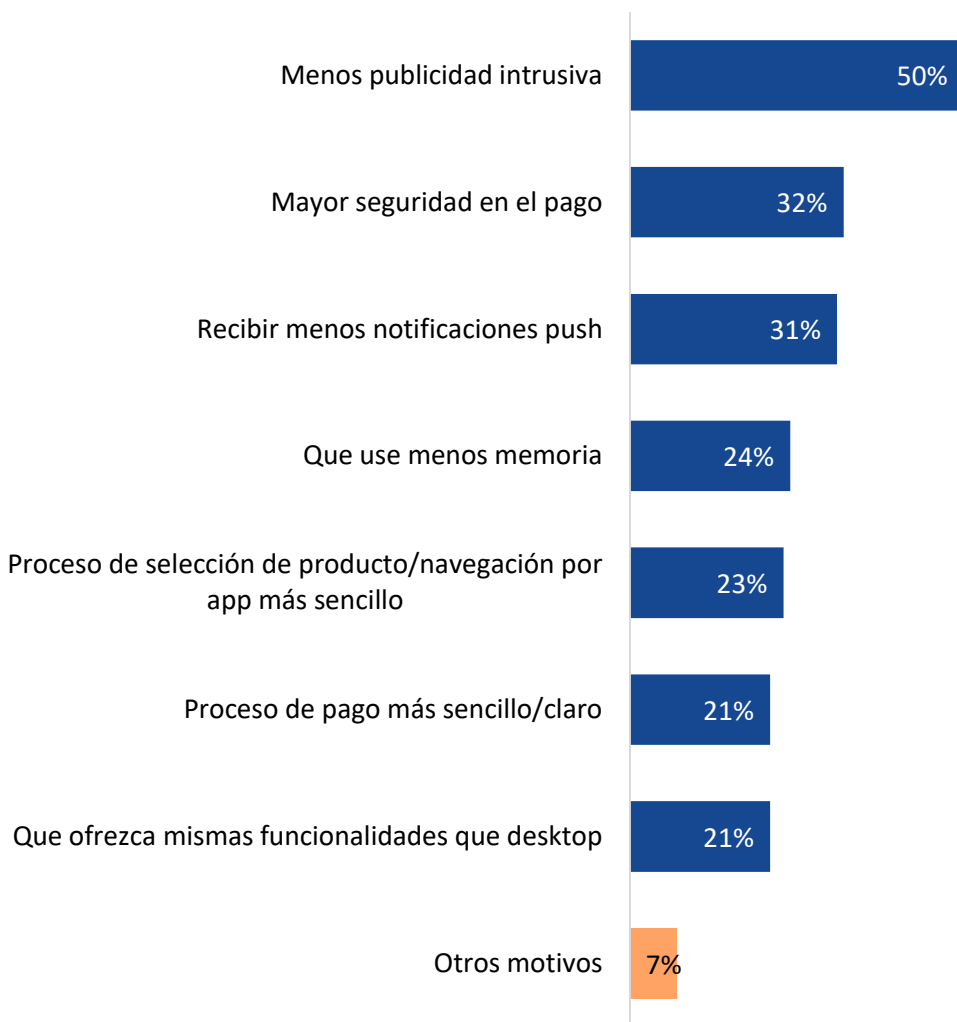


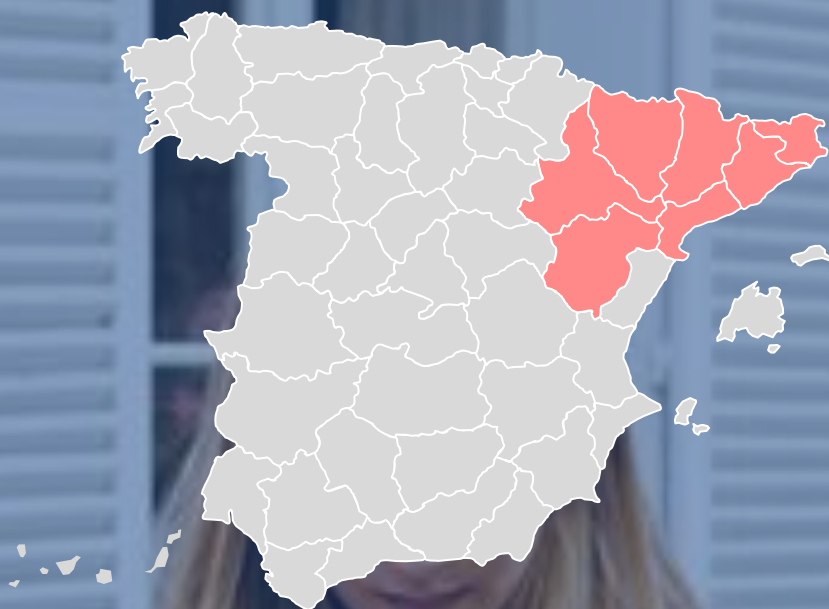
¿Qué motivos llevarían a un usuario de la zona 2 a desinstalar una aplicación transaccional?





Pedimos a los usuarios de la Zona 2 que nos dijeran qué pedirían a los responsables de las aplicaciones anteriormente mencionadas, para aumentar la frecuencia de uso de las mismas. Esto es lo que nos dijeron:





Resultados zona 3



¿Cómo es el perfil de usuario de app transaccional en la Zona 3?

58%



43%



31%



18 a 29 años

40%



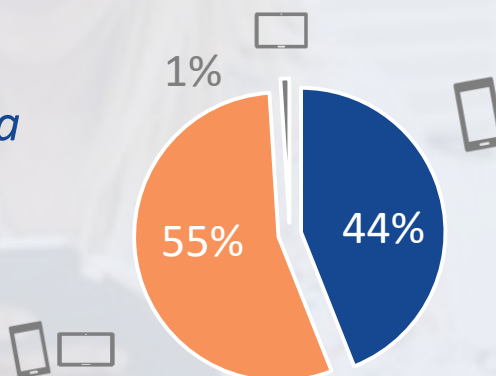
30 a 39 años

28%



40 a 49 años

¿Cómo acceden a internet?



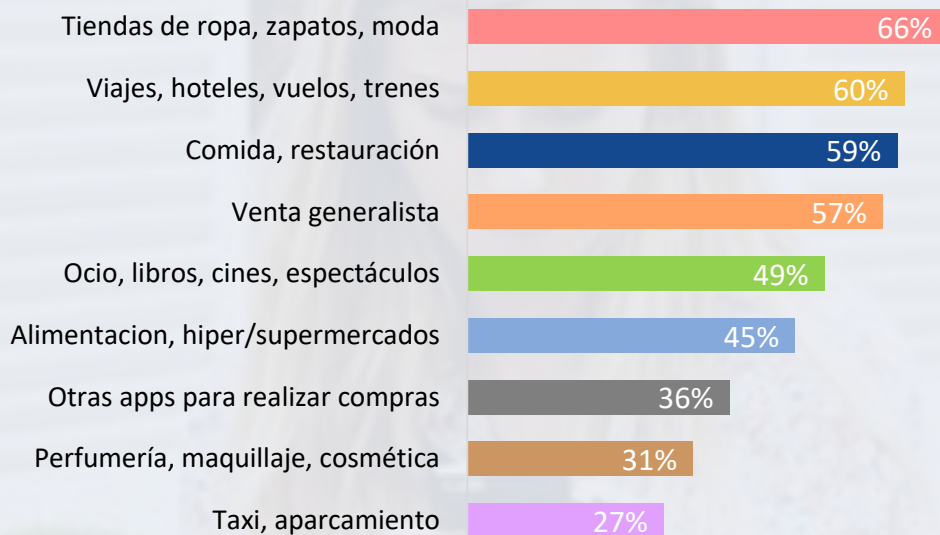
¿Qué más hacen online?





¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales más instaladas por los habitantes de la Zona 3?

Por categoría



Top 5

amazon

JUST EAT

Booking.com

H&M

ZARA



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 3 por categoría?



Moda, zapatos...

H&M	31%
ZARA	30%
zalando	25%
privalia	22%
Bershka	18%
stradivarius	16%
PULL&BEAR	16%
KIABI	15%

ASOS	14%
wish	13%
MANGO	10%
vente-privee.com	10%
SheIn	8%
showroomprive+es	8%
SPRINGFIELD	8%



Viajes, hoteles...

Booking.com	36%
renfe	24%
vueling	19%
RYANAIR	16%
airbnb	13%
ATRÁPALO	10%
IBERIA	10%
eDreams	9%
ALSA	8%



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 3 por categoría?



Comida y restauración

JUST EAT	38%
telepizza	25%
BURGER KING	23%
Glovo	16%
Dominos	10%
deliveroo	8%



Venta generalista

amazon	52%
AliExpress	28%
ebay	21%
prime now	8%



Ocio, libros, cines...

fnac	22%
Casa del Libro	12%
ticketmaster	10%
ticketea	6%



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 3 por categoría?



Alimentación, hipermercados...



23%



16%



16%



Taxi, aparcamiento



12%



9%

Uber

9%



5%



4%



4%



Otras apps



25%



14%



9%



8%



5%



5%



4%



4%



Perfumería, cosmética...



19%



17%



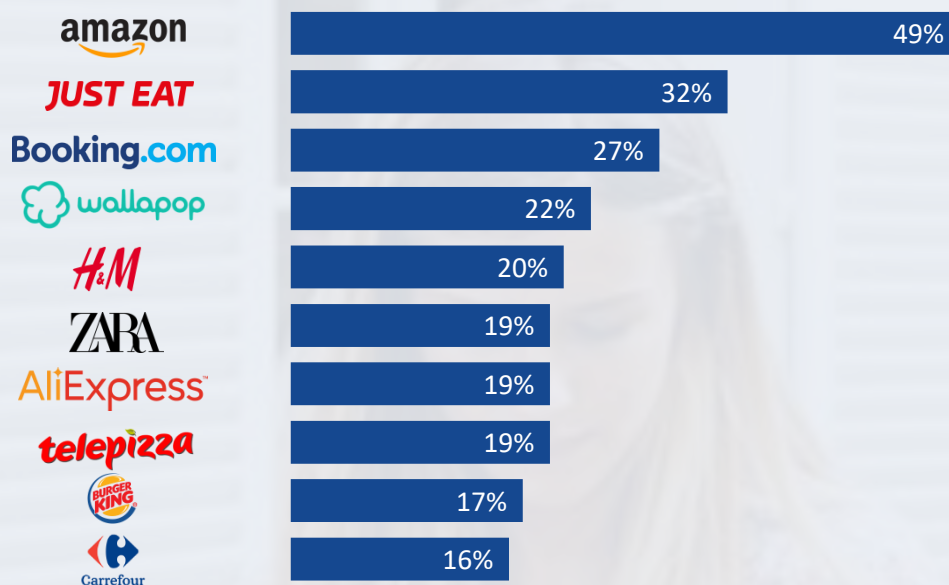
7%



6%

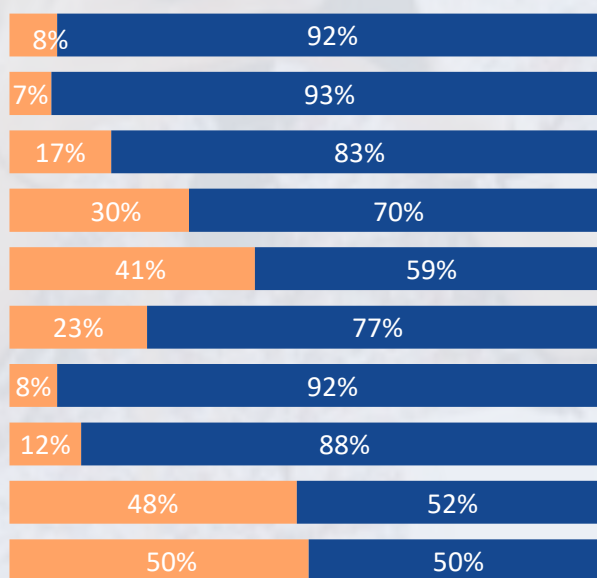


Top 10 de las aplicaciones más utilizadas



■ Sólo búsqueda
■ Búsqueda y compra

¿Qué tipo de uso hacen de estas aplicaciones los usuarios de la Zona 3?

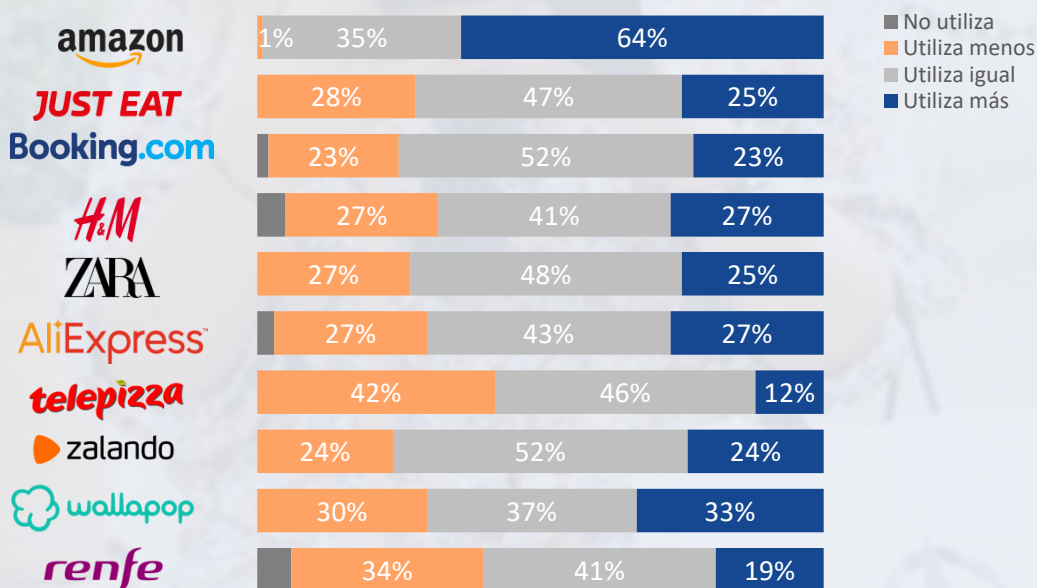




Top 10 de las aplicaciones instaladas por los usuarios de la Zona 3

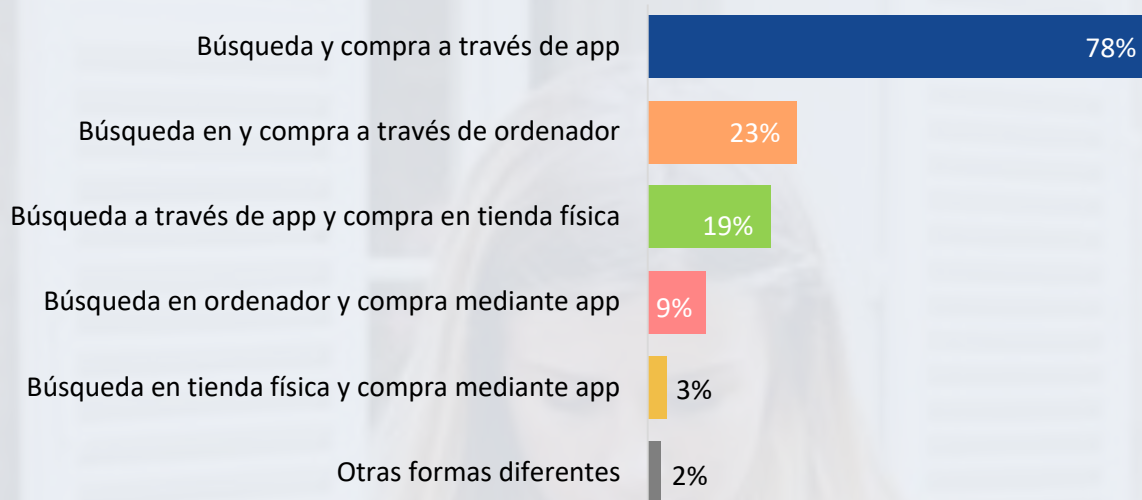


Y de estas, ¿las utilizan ahora más que antes?
¿Las utilizan menos?





¿Qué tipo de uso hacen los usuarios de la Zona 3 de esas aplicaciones?



¿Qué es lo que más valoran en este tipo de aplicaciones y qué consideran imprescindible?



La seguridad en el pago imprescindible para los usuarios de la Zona 3.



¿Qué motivos llevarían a un usuario de la Zona 3 a dejar de utilizar una aplicación transaccional?



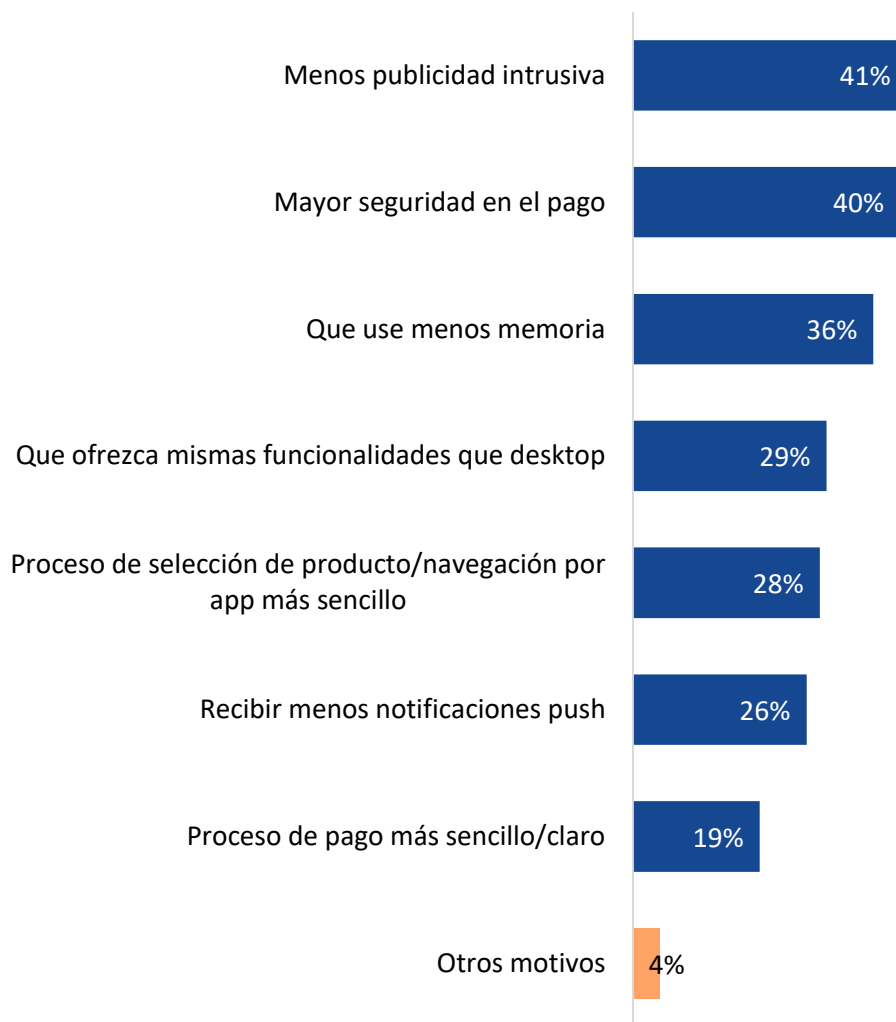


¿Qué motivos llevarían a un usuario de la zona 3 a desinstalar una aplicación transaccional?





¿Qué pedirían los usuarios de la Zona 3 a los responsables de las aplicaciones anteriormente mencionadas, para aumentar la frecuencia de uso de las mismas?





Resultados zona 1





¿Cómo es el perfil de usuario de app transaccional en la Zona 1?

51%



49%



29%



18 a 29 años

35%



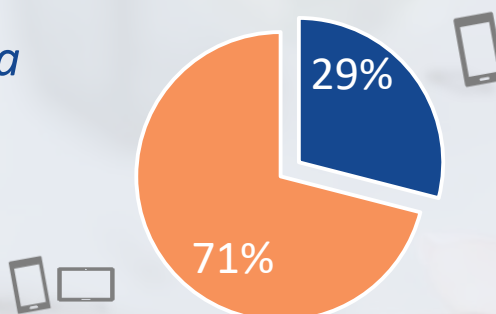
30 a 39 años

36%



40 a 49 años

¿Cómo acceden a internet?



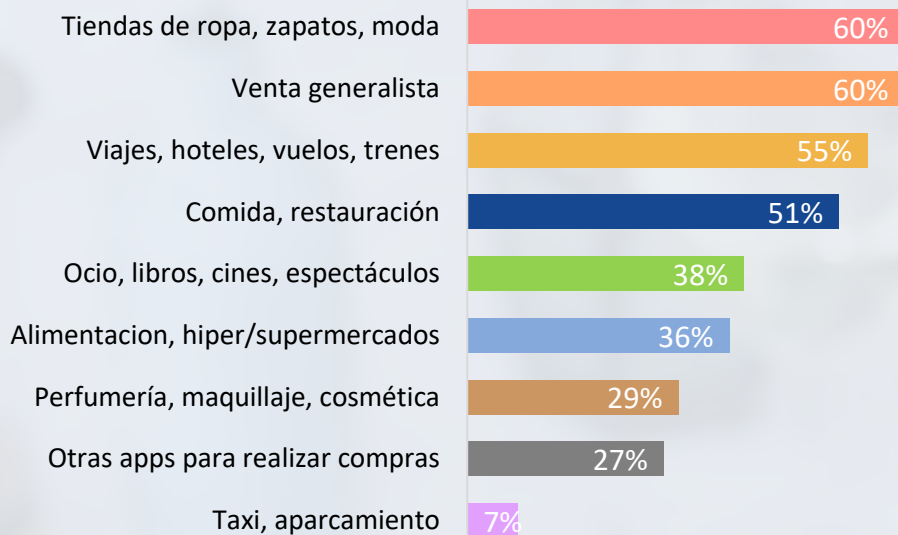
¿Qué más hacen online?





¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales más instaladas por los habitantes de la Zona 1?

Por categoría



Top 5

amazon



Booking.com

JUST EAT

ZARA



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 1 por categoría?



Moda, zapatos...

ZARA	33%
zalando	26%
H&M	26%
PULL&BEAR	24%
*privalia	22%
MANGO	20%
OSOS	18%
Stradivarius	16%
Bershka	15%
BIMBA Y LOLA	15%
SPRINGFIELD	11%
showroomprive.es	11%

CHICFY

CHICFY	11%
SheIn	11%
Massimo Dutti	11%
OYSHO	11%
wish	9%
KIABI	7%
(Sfera)	7%
ZARA HOME	7%
CORTEFIEL	7%
sARENZA	7%
Sprinter	6%
FOREVER 21	6%



Venta generalista

amazon	55%
AliExpress	31%
ebay	11%
prime now	11%



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 1 por categoría?



Viajes, hoteles...

 Booking.com	36%
 IBERIA	18%
 renfe	13%
 airbnb	13%
 RYANAIR	13%
 vueling	9%
 eDreams	9%
 AirEuropa	6%



Comida y restauración

 BURGER KING	38%
 JUST EAT	35%
 Domino's	11%
 Glovo	11%
 telepizza	11%
 VIPS	7%
 deliveroo	6%
 Rodilla	4%
 PAPA JOHN'S	2%



Ocio, libros, cines...

 Casa del Libro	16%
 fnac	13%
 ticketmaster	7%
 ticketea	6%



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 1 por categoría?



Alimentación, hipermercados...



26%



13%



9%



2%



Perfumería, cosmética..



16%



11%



6%



Taxi, aparcamiento



4%



2%



2%



2%



2%



2%



Otras apps



11%



7%



4%



4%



2%



2%



2%



2%



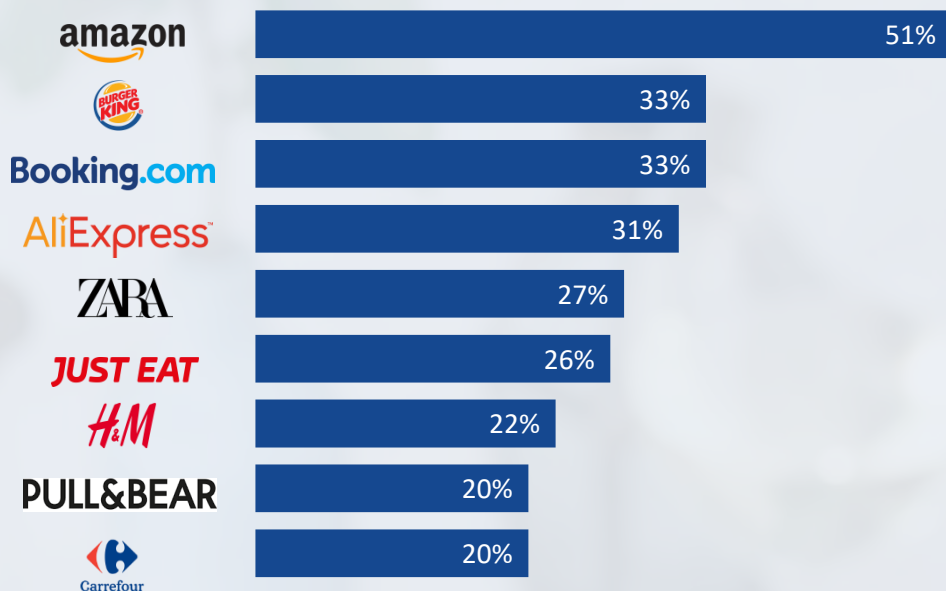
2%



2%



Top 9 de las aplicaciones más utilizadas



■ Sólo búsqueda
■ Búsqueda y compra

¿Qué tipo de uso hacen de estas aplicaciones los usuarios de la Zona 1?

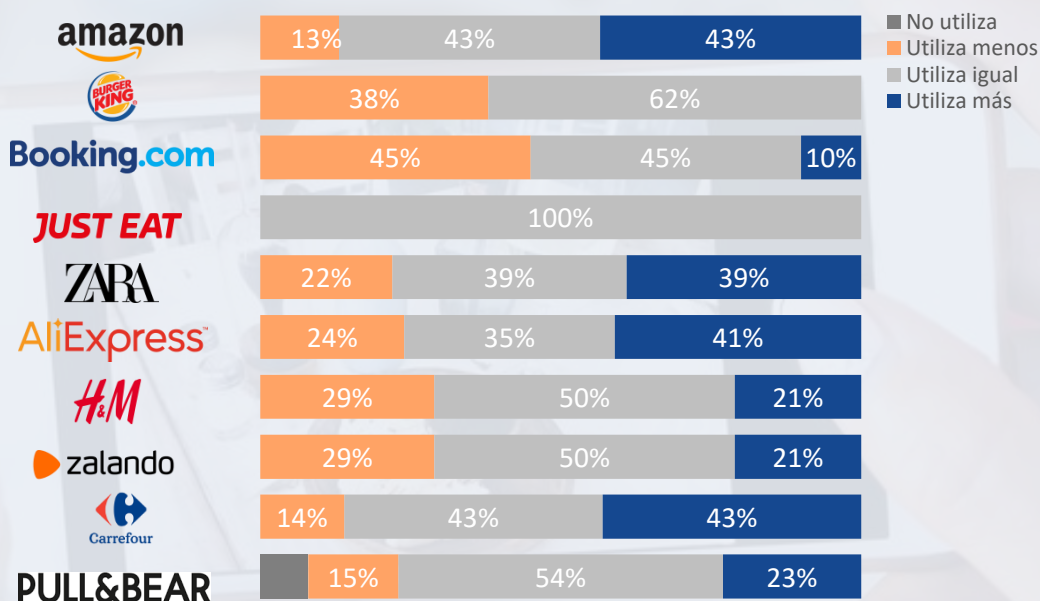




Top 10 de las aplicaciones instaladas por los usuarios de la Zona 1

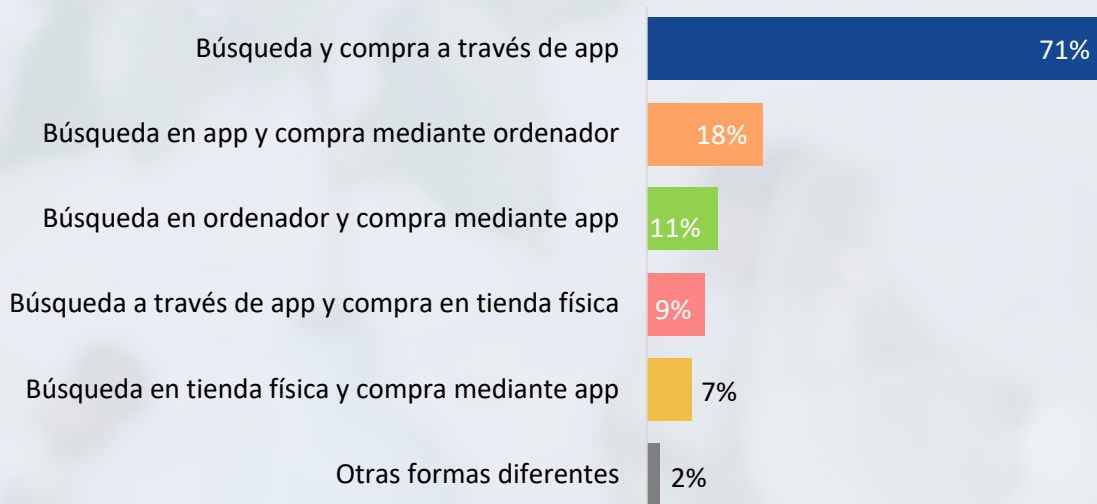


*Y de estas, ¿las utilizan ahora más que antes?
¿Las utilizan menos?*

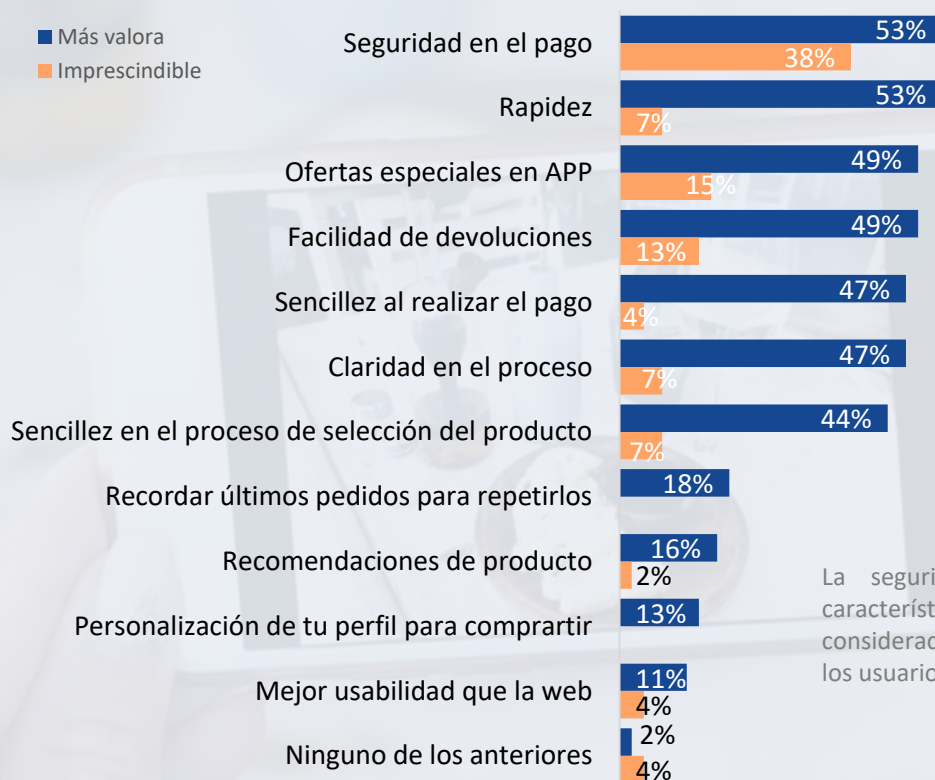




¿Qué tipo de uso hacen los usuarios de la Zona 1 de esas aplicaciones?



¿Qué es lo que más valoran en este tipo de aplicaciones y qué consideran imprescindible?



La seguridad en el pago es la característica más valorada y la considerada más imprescindible por los usuarios de la Zona 1.

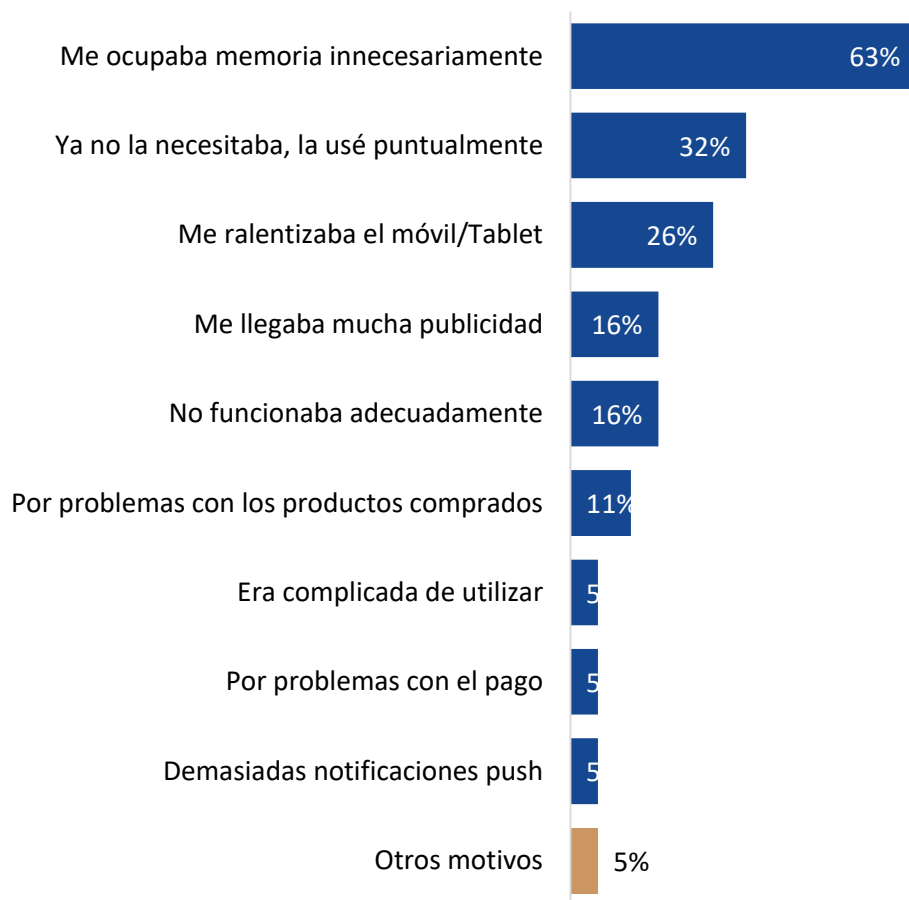


¿Qué motivos llevarían a un usuario de la Zona 1 a dejar de utilizar una aplicación transaccional?



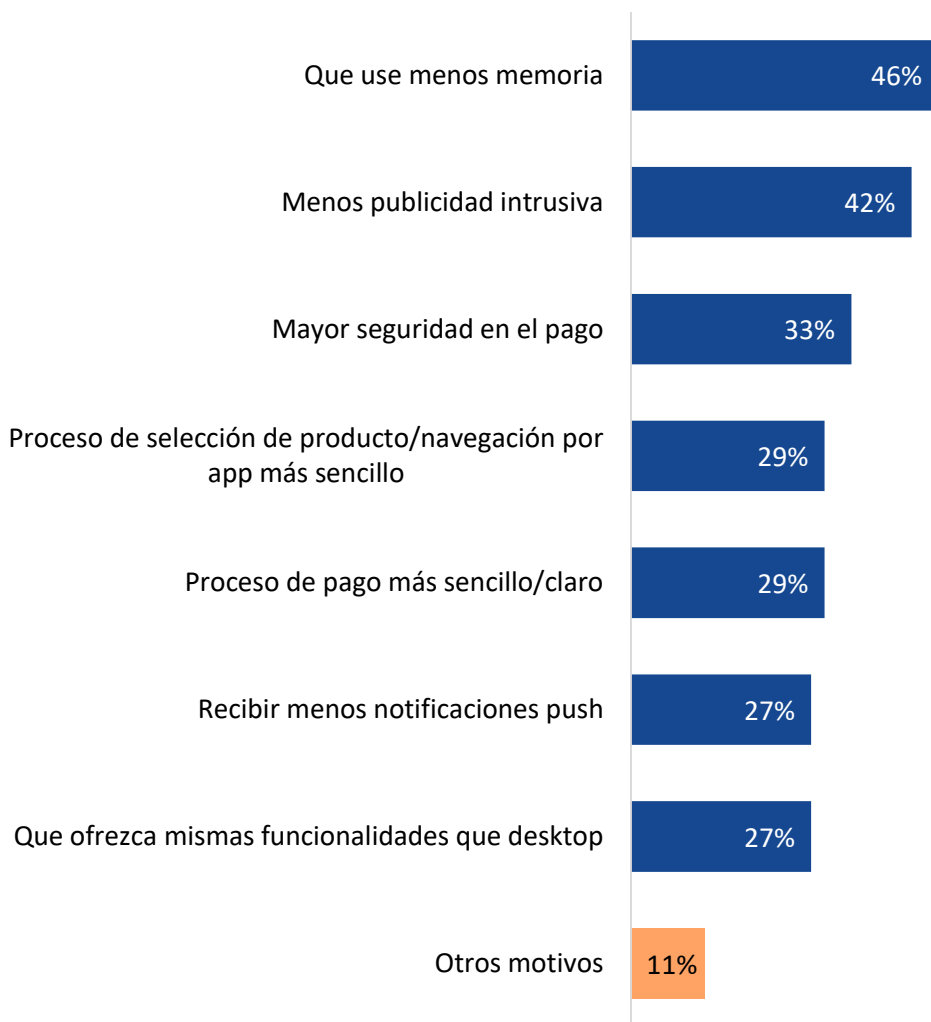


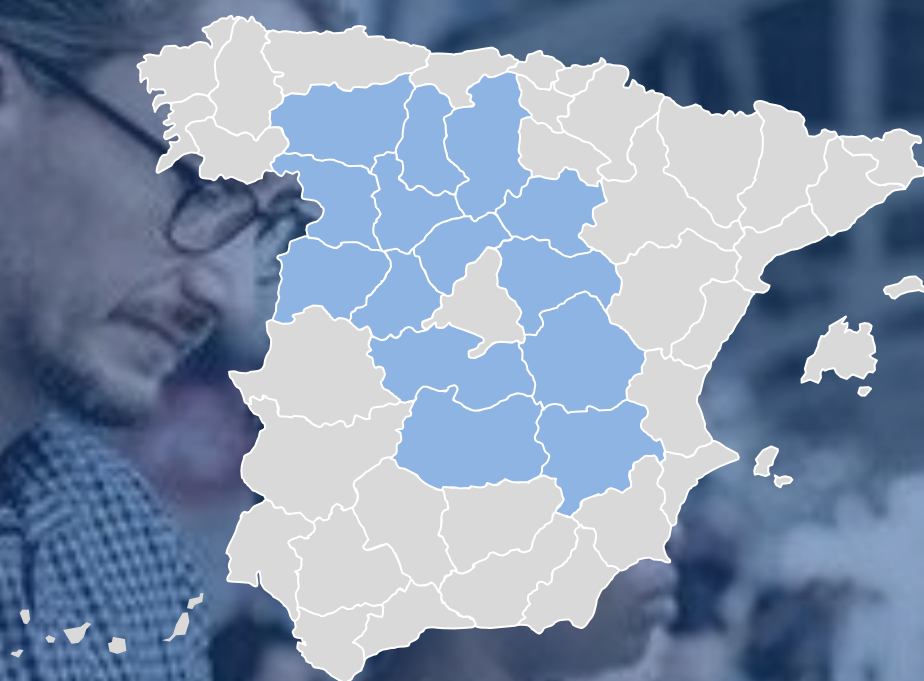
¿Qué motivos llevarían a un usuario de la zona 1 a desinstalar una aplicación transaccional?





¿Qué pedirían los usuarios de la Zona 1 a los responsables de las aplicaciones anteriormente mencionadas, para aumentar la frecuencia de uso de las mismas?

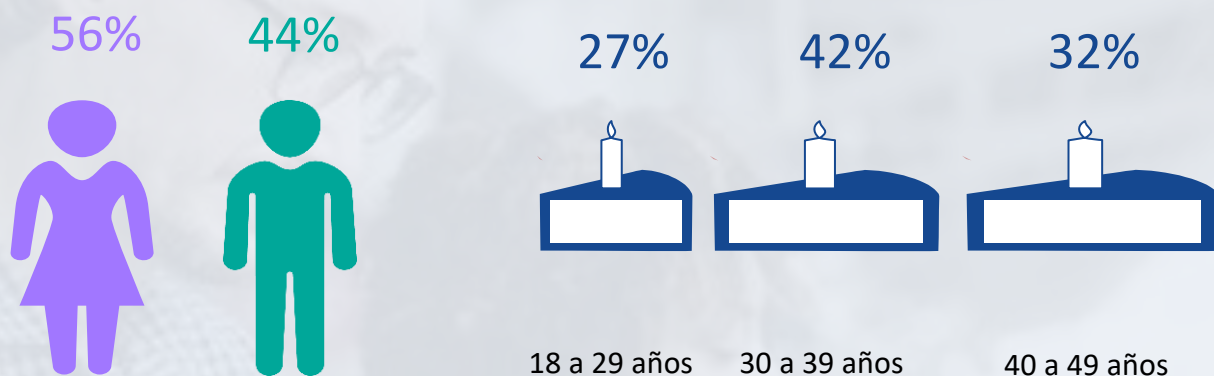




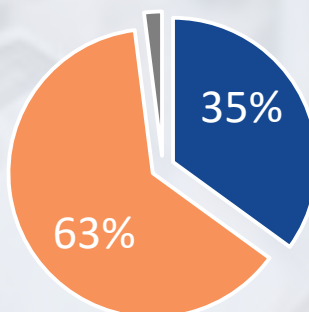
Resultados zona 6



¿Cómo es el perfil de usuario de app transaccional en la Zona 6?



¿Cómo acceden a internet?



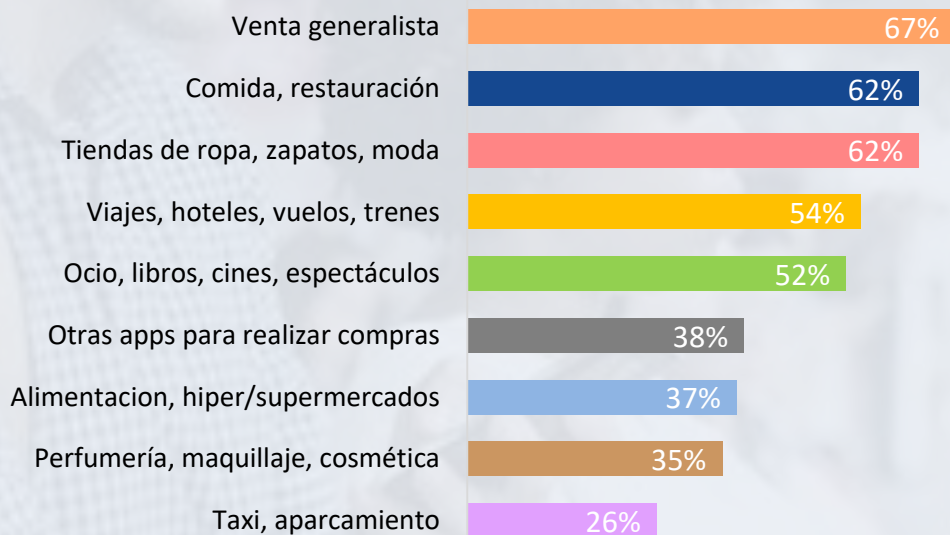
¿Qué más hacen online?





¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales más instaladas por los habitantes de la Zona 6?

Por categoría



Top 5

amazon



AliExpress™

JUST EAT

Booking.com
ebay



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 6 por categoría?



Venta generalista

	61%
	43%
	35%
	12%

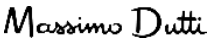


Comida y restauración

	48%
	36%
	33%
	18%
	12%
	12%



Moda, zapatos...

	33%		9%
	29%		9%
	28%		9%
	26%		8%
	17%		8%
	16%		8%
	16%		7%
	16%		7%
	15%		7%
	14%		6%
	14%		6%
	12%		6%
	10%		



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 6 por categoría?



Viajes, hoteles...

Booking.com	35%
renfe	21%
airbnb	20%
RYANAIR	19%
ATRÁPALO	12%
IBERIA	10%
ALSA	10%
AirEuropa	7%
vueling	5%
rumbo	5%



Ocio, libros, cines...

fnac	25%
ticketea	15%
Casa del Libro	14%
ticketmaster	7%



Otras apps

DECATHLON	25%
wallapop	21%
GROUPON	10%
LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO	9%
MediaMarkt	9%
LEROY MERLIN	9%
:Degusta Box	6%
PC COMPONENTES	5%



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 6 por categoría?



Alimentación, hipermercados...



24%



Carrefour

23%



14%

11%



Perfumería, cosmética..

PRIMOR

24%



SEPHORA

11%



Perfume's club
Beauty Lovers

8%

BIRCHBOX♦

5%



Taxi, aparcamiento



10%

Uber

10%



8%



7%



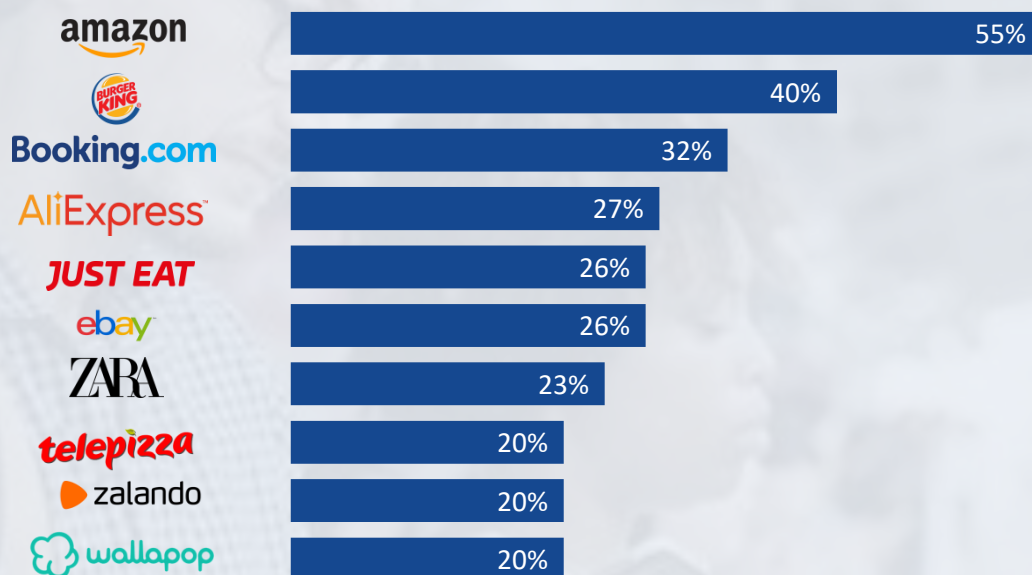
6%



5%

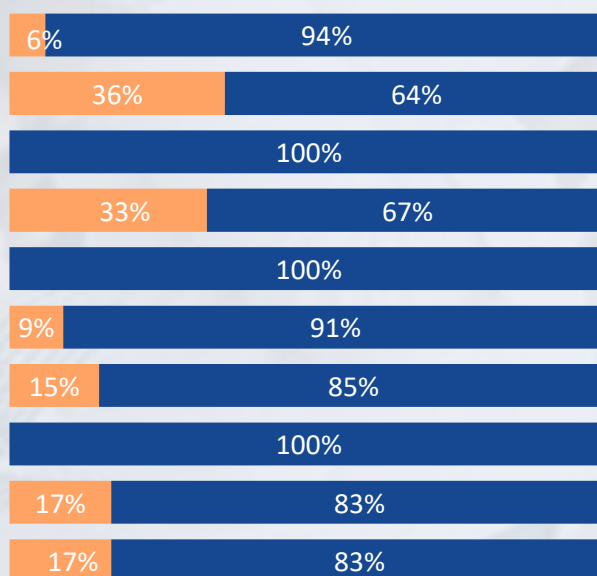


Top 10 de las aplicaciones más utilizadas



■ Sólo búsqueda
■ Búsqueda y compra

¿Qué tipo de uso hacen de estas aplicaciones los usuarios de la Zona 6?

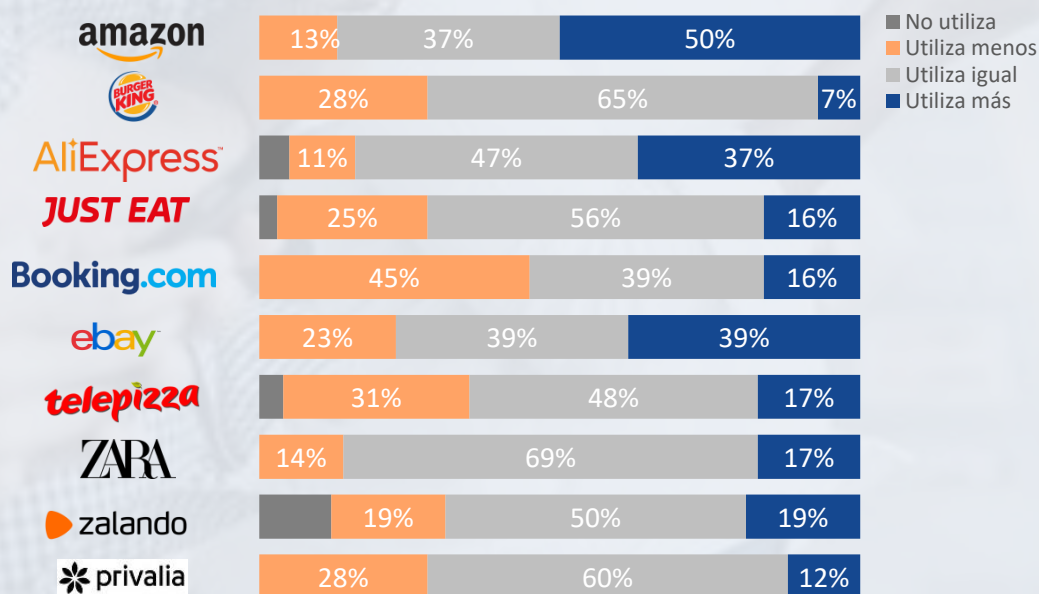




Top 10 de las aplicaciones instaladas por los usuarios de la Zona 6

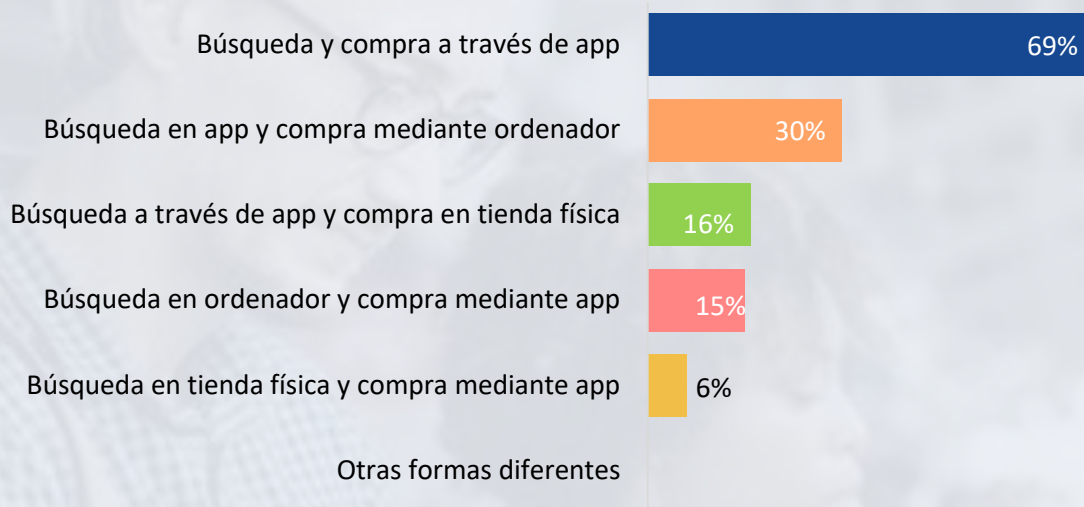


Y de estas, ¿las utilizan ahora más que antes?
¿Las utilizan menos?





¿Qué tipo de uso hacen los usuarios de la Zona 6 de esas aplicaciones?



¿Qué es lo que más valoran en este tipo de aplicaciones y qué consideran imprescindible?



La sencillez para realizar el pago es la característica más valorada y la seguridad en el pago, la considerada más imprescindible, por los usuarios de la Zona 6.



¿Qué motivos llevarían a un usuario de la Zona 6 a dejar de utilizar una aplicación transaccional?



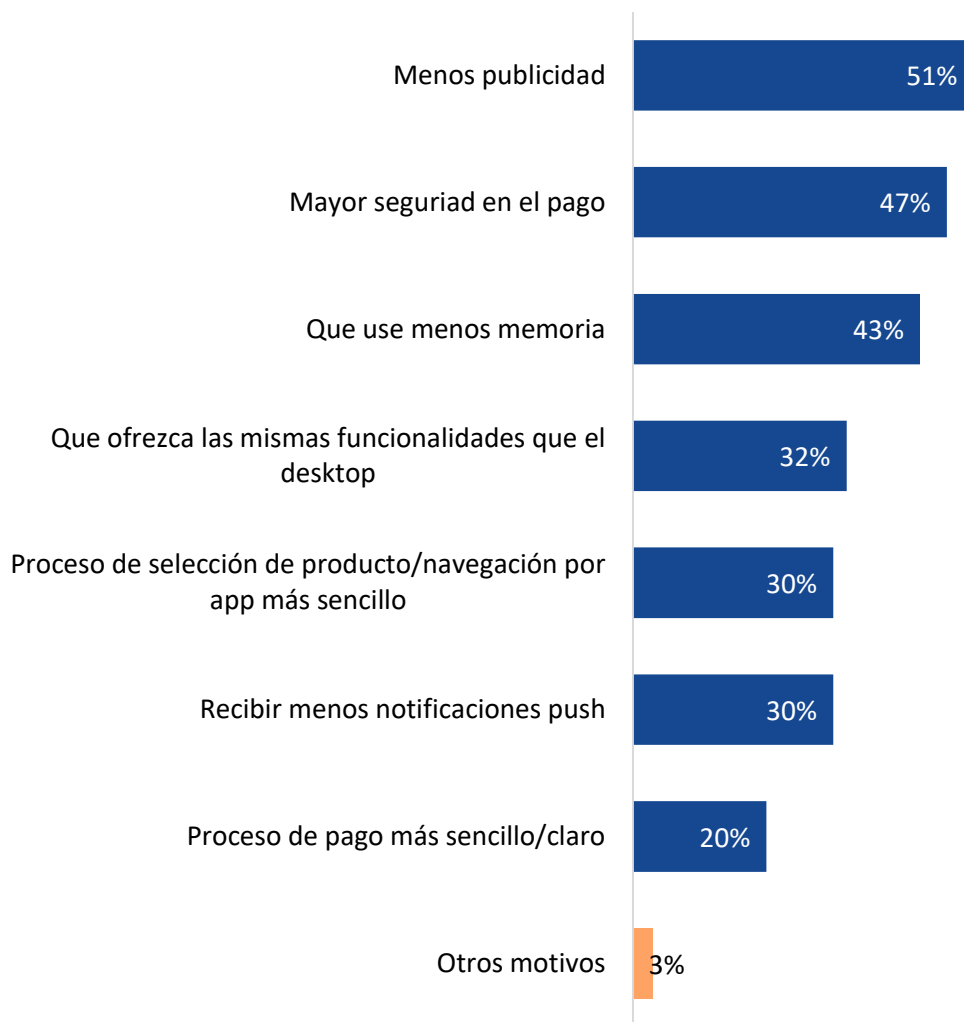


¿Qué motivos llevarían a un usuario de la zona 6 a desinstalar una aplicación transaccional?





¿Qué pedirían los usuarios de la Zona 6 a los responsables de las aplicaciones anteriormente mencionadas, para aumentar la frecuencia de uso de las mismas?





Resultados zona 7





¿Cómo es el perfil de usuario de app transaccional en la Zona 7?

48%



52%



31%



18 a 29 años

38%



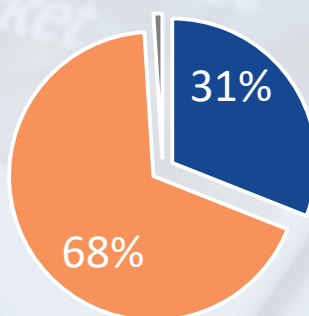
30 a 39 años

31%

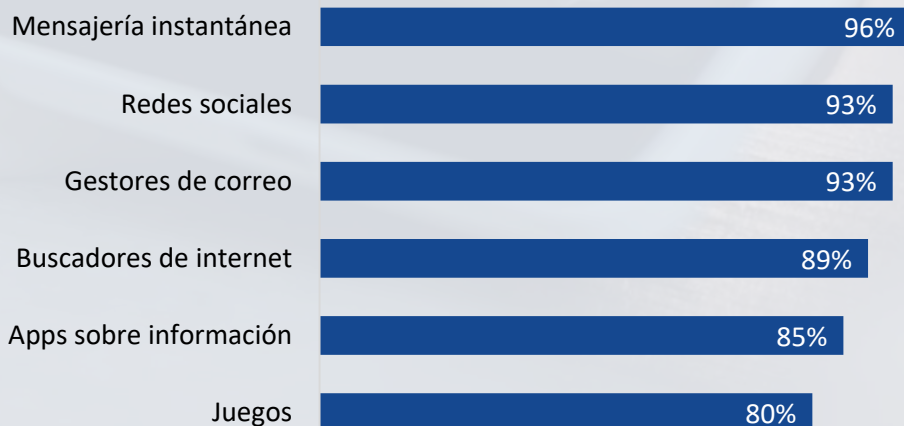


40 a 49 años

¿Cómo acceden a internet?



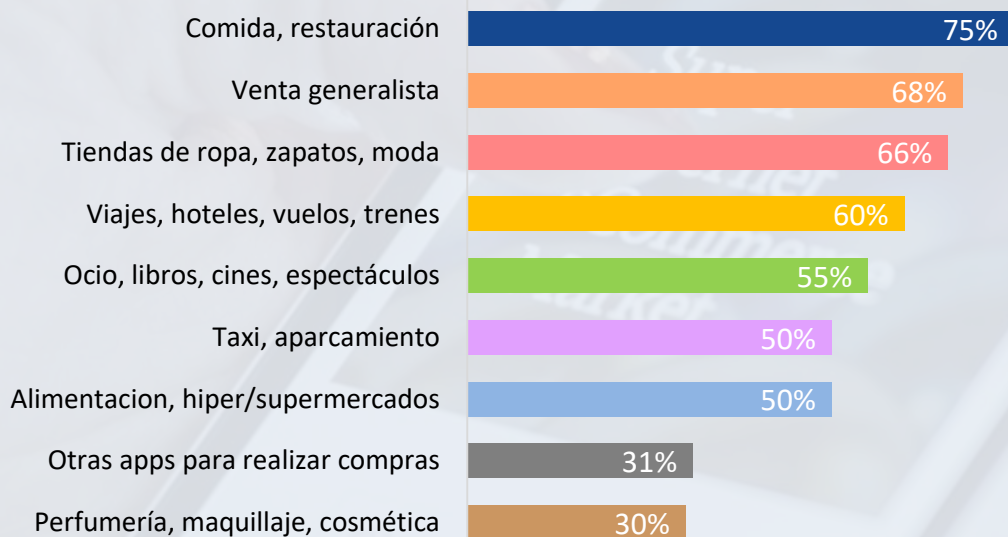
¿Qué más hacen online?





¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales más instaladas por los habitantes de la Zona 7?

Por categoría



Top 5

amazon



JUST EAT

AliExpress™

Booking.com



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 7 por categoría?



Comida y restauración

	48%
JUST EAT	46%
	35%
	31%
	25%
	19%
	18%
	15%
	14%
	7%



Venta generalista

	66%
AliExpress	39%



Moda, zapatos...

ZARA	29%	MANGO	10%
	26%		10%
	25%	SheIn	10%
	24%		9%
PULL&BEAR	17%	ZARA HOME	7%
	15%	OYSHO	6%
OSOS	15%	FOREVER 21	6%
showroomprive.es	14%	(Sfera)	6%
KIABI	13%		5%
SPRINGFIELD	12%	Massimo Dutti	5%
Bershka	11%	La Redoute	4%

	26%
	22%



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 7 por categoría?



Viajes, hoteles...

Booking.com	35%
renfe	21%
airbnb	20%
RYANAIR	19%
ATRÁPALO	12%
IBERIA	10%
AirEuropa	10%
eDreams	7%
vueling	5%
ALSA	5%
easyJet	
rumbo	
DESTINIA	



Ocio, libros, cines...

fnac	25%
Casa del Libro	15%
ticketmaster®	14%
ticketea	7%



Taxi, aparcamiento

cabify	30%
mytaxi	29%
Uber	29%
BlaBlaCar	11%
e-park	7%
telpark	6%
elparking	5%
pidetaxi	4%
Rentalcars.com	3%
Amovens	1%
iParkMe	1%



¿Cuáles son las aplicaciones transaccionales que tienen instaladas los habitantes de la Zona 7 por categoría?



Alimentación, hipermercados...



34%



16%



13%



Otras apps



wallapop 20%



9%



8%



8%



7%



5%



4%



Perfumería, cosmética..



17%



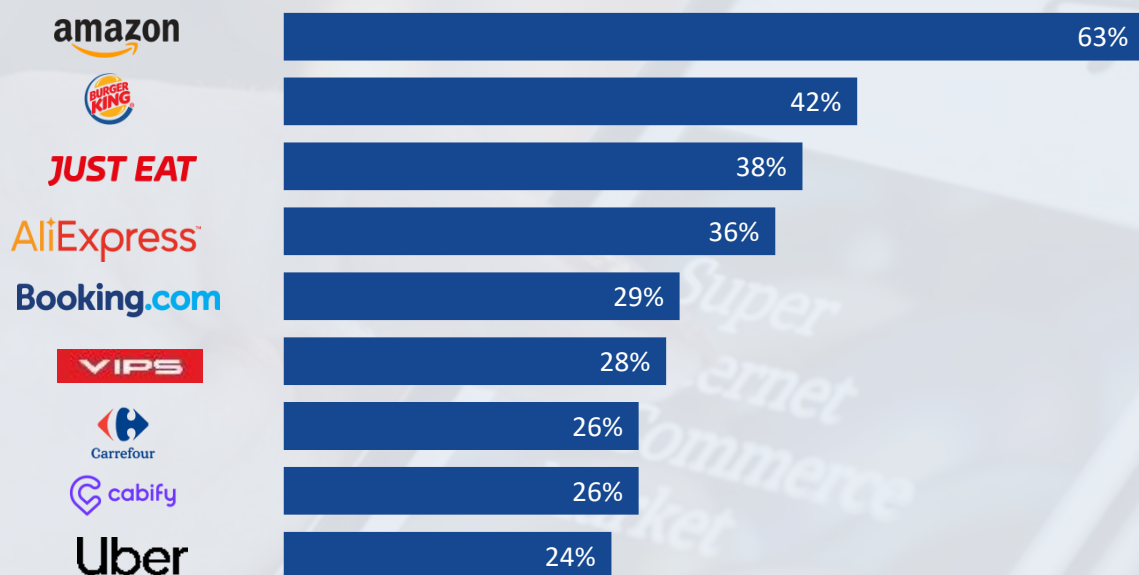
11%



7%

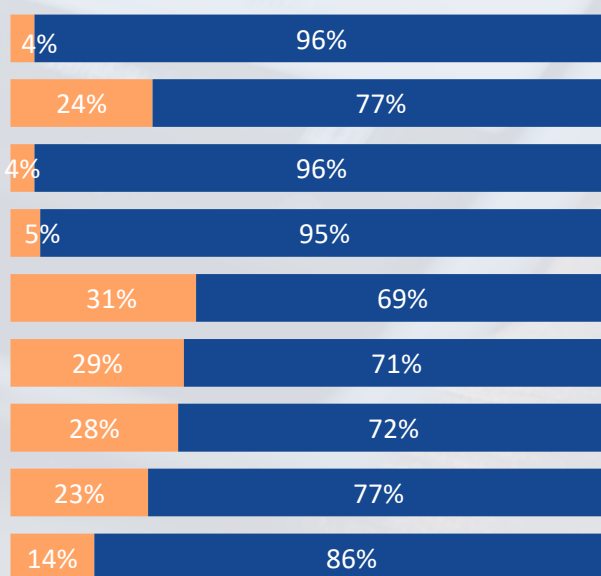


Top 9 de las aplicaciones más utilizadas



■ Sólo búsqueda
■ Búsqueda y compra

¿Qué tipo de uso hacen de estas aplicaciones los usuarios de la Zona 7?

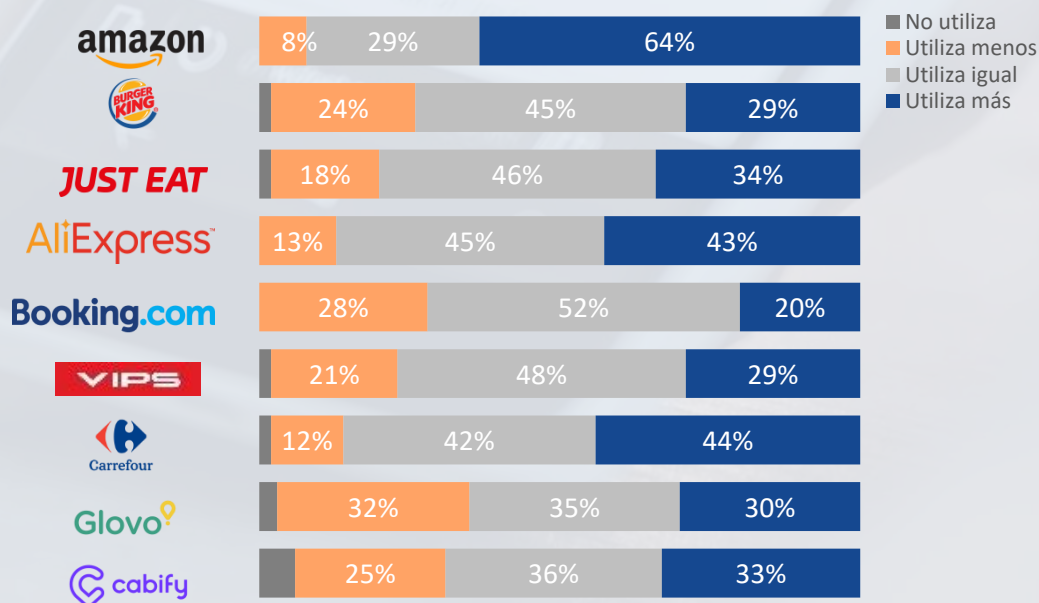




Top 9 de las aplicaciones instaladas por los usuarios de la Zona 7

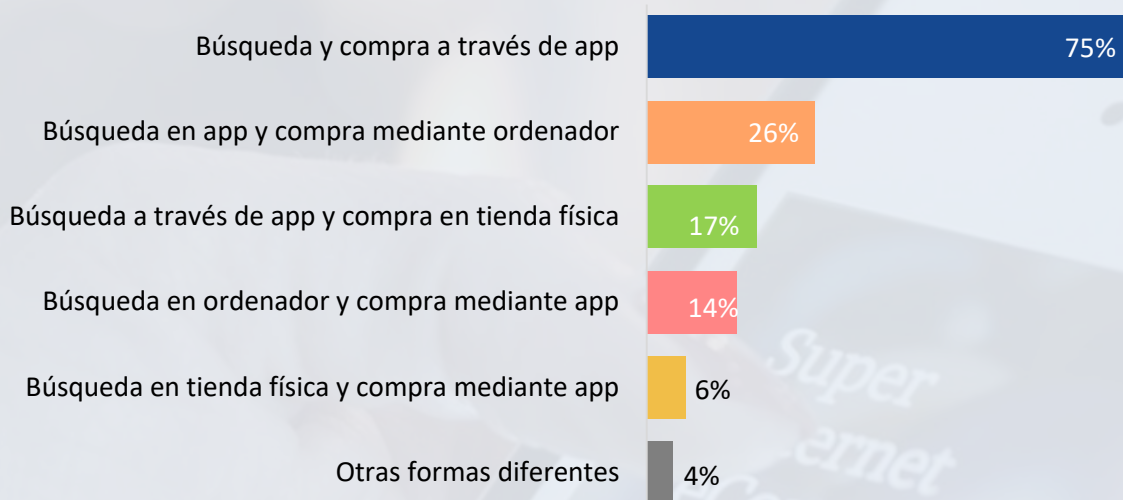


Y de estas, ¿las utilizan ahora más que antes?
¿Las utilizan menos?





¿Qué tipo de uso hacen los usuarios de la Zona 7 de esas aplicaciones?



¿Qué es lo que más valoran en este tipo de aplicaciones y qué consideran imprescindible?



Los usuarios de la Zona 7 consideran la seguridad en el pago la característica más valora e imprescindible.



¿Qué motivos llevarían a un usuario de la Zona 7 a dejar de utilizar una aplicación transaccional?





¿Qué motivos llevarían a un usuario de la zona 7 a desinstalar una aplicación transaccional?





¿Qué pedirían los usuarios de la Zona 7 a los responsables de las aplicaciones anteriormente mencionadas, para aumentar la frecuencia de uso de las mismas?





webloyalty

SOBRE WEBLOYALTY

Webloyalty es una compañía líder internacional en el diseño, desarrollo y gestión de soluciones de generación de ingresos adicionales para eCommerce, perteneciente al Grupo Affinion, proveedor líder a nivel mundial en soluciones personalizadas de customer engagement.

Fundada en 1999, hoy está presente en 9 países incluyendo Reino Unido, Francia, España, México y Países Bajos. Especialista en marketing online post-transaccional, Webloyalty ayuda a sus más de 250 partners eCommerce, de todos los sectores, a generar ingresos adicionales que contribuyan a aumentar su cuenta de resultados, al mismo tiempo que les permite construir relaciones más fuertes y rentables con sus clientes.

Webloyalty proporciona a los eCommerce una solución innovadora y gratuita, que les permite rentabilizar y mejorar sus propuestas de valor a través de la monetización de su página de confirmación de pedido.