



Consumo móvil en Argentina

Los móviles prueban ser indispensables en un mundo "siempre" conectado

Octubre 2016

Acerca del reporte

Estar un paso delante de los rápidos cambios en los hábitos de consumo es una de las piedras angulares de la práctica de Tecnología, Medios y Telecomunicaciones de Deloitte. Como prueba de nuestra dedicación en comprender la industria, hemos realizado una **extensa encuesta que revela las tendencias claves en los mercados móviles del mundo, incluido la Argentina.**

La encuesta se centra en estudiar los comportamientos de los consumidores, tendencias y opiniones sobre un amplio rango de tecnologías, productos y servicios móviles.

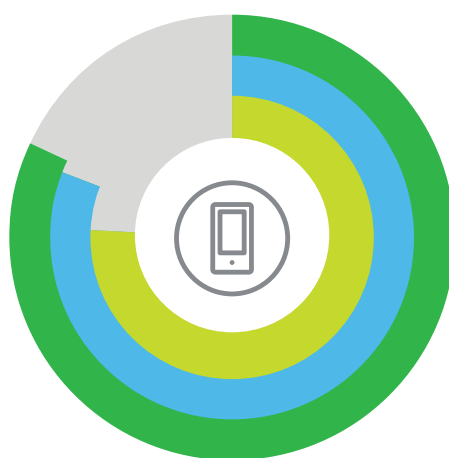
El presente reporte está basado en la encuesta global realizada por la firma que cubre **6 continentes, 31 países y 49.000 entrevistados**, los cuales representan **cerca del 70% de total mundial de la población**. Las conclusiones en este reporte están basadas en el análisis de los datos resultantes de esta encuesta, con foco en los datos de nuestro país. **En Argentina**, la muestra se realizó sobre **2000 casos**, integrando diferentes edades, regiones, niveles de ingresos, perfiles de consumo, entre otras variables.

Movilidad en todas sus formas y tamaños

No debería sorprender que el número de usuarios de dispositivos móviles continúa en incremento en los tiempos que corren y los resultados de la encuesta realizada por Deloitte así lo demuestran. Globalmente, el 78% de los consumidores respondieron ser propietarios de teléfonos inteligentes, más del 50% disponen de tabletas y cerca del 10% ya es propietario de algún dispositivo de vestir (reloj inteligente, pulseras deportivas, etc.). En términos globales, el porcentaje de personas que poseen los 3 dispositivos es un 7%.

Sorprendentemente, los mercados emergentes lideran estas estadísticas y la Argentina no es la excepción, con índices que superan incluso el promedio global. En nuestro país, el 82% de las personas han afirmado ser propietarias de teléfonos inteligentes, el 60% dueña de tabletas y un 9% de dispositivos de vestir. Previsiblemente, desde el 2013 a la fecha, el parque de teléfonos inteligentes en nuestro país es el registró mayor crecimiento (39% de incremento), seguido por las tabletas y las computadoras portátiles como dispositivos móviles de preferencia de los argentinos.

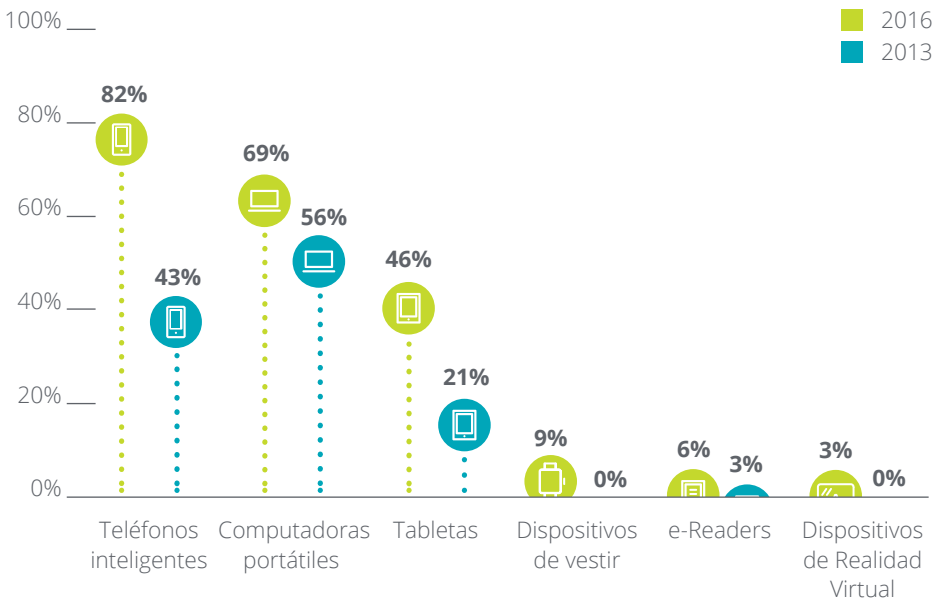
Argentina **82%**
Mercados Emergentes **81%**
Mercados desarrollados **76%**



Usuarios de Smartphones

El número de usuarios de dispositivos móviles continúa en incremento en los tiempos que corren y los resultados de la encuesta realizada por Deloitte así lo demuestran

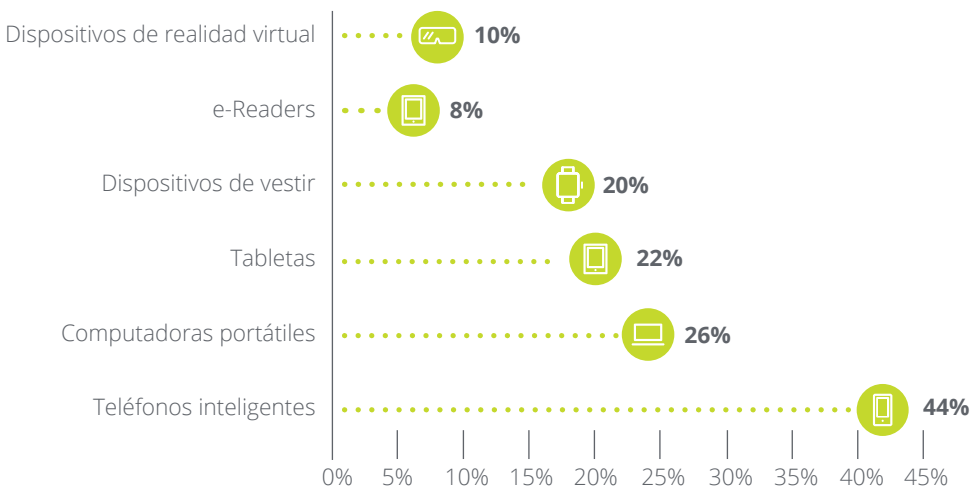
¿Cuáles de los siguientes dispositivos posee o tiene a su disposición?



Cuando se analizan las intenciones de compra de dispositivos para los próximos 12 meses, el mercado de teléfonos inteligentes en Argentina todavía mantiene el liderazgo. En las respuestas se observa que las intenciones de compra de dispositivos de vestir en nuestro país están comenzando a ganar terreno alcanzando un 20% y

ubicándose en el mismo nivel que la intención de compra de tabletas. El mercado de realidad virtual también parece ir despertando muy en línea con los índices globales. Un 10% de los entrevistados indicó con intenciones de compra de estos dispositivos en los próximos 12 meses.

¿Cuáles de los siguientes dispositivos es probable que adquiera en los próximos 12 meses?

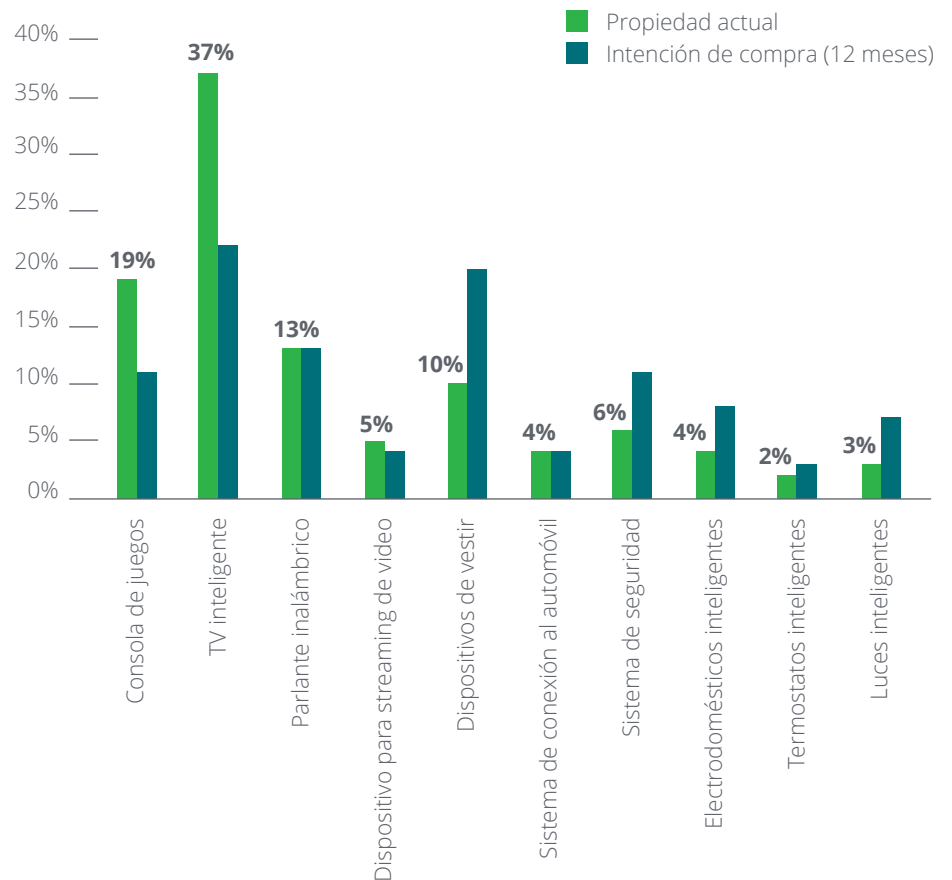


La interconexión digital de objetos cotidianos con internet o Internet de las cosas (IoT por sus siglas en inglés) es dominada ampliamente por los dispositivos de entretenimiento. Los dispositivos del

hogar conectados a internet no presentan mayor interés en los consumidores argentinos al momento y tampoco se observa que esta tendencia cambie en los próximos 12 meses.

Dispositivos que posee vs los que considera comprar

¿Cuáles de los siguientes dispositivos conectados posee o tiene a su disposición? ¿Y cuáles de los siguientes dispositivos consideraría comprar en los próximos 12 meses?



La interconexión digital de objetos cotidianos con internet o Internet de las cosas (IoT por sus siglas en inglés) es dominada ampliamente por los dispositivos de entretenimiento

Conectados en todo momento

Globalmente, todos los seres humanos tienen algo en común – consultar el teléfono inteligente es una de las primeras actividades del día que realiza la mayoría de las personas que poseen estos dispositivos. Particularmente en Argentina este comportamiento se observa

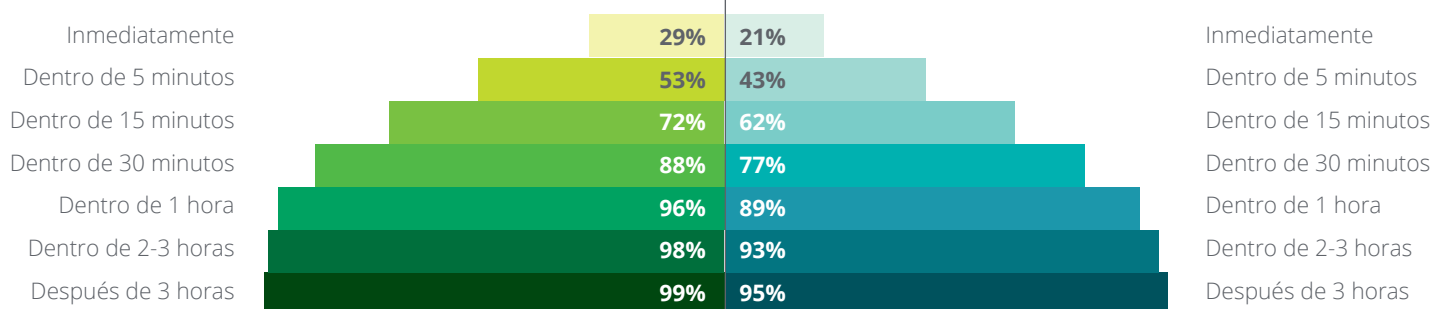
más acentuado. En el transcurso de la primera hora desde el momento en que se despiertan, el 96% de los usuarios de teléfonos móviles inteligentes de nuestro país ya habrán consultado sus dispositivos, por sobre la media de los mercados emergentes (93%) y bastante más alto de la

media de los mercados más desarrollados (78%). Además, es un hecho notable que consultar el teléfono también es una de las últimas actividades que realizan los usuarios de estos dispositivos antes de conciliar el sueño.



Normalmente, ¿cuánto tiempo transcurre entre que se despierta y ve su teléfono por primera vez (sin incluir el momento de apagar la alarma de su teléfono)?

Al final del día, normalmente, ¿cuánto tiempo transcurre entre que ve su teléfono por última vez y se prepara para dormir (sin incluir fijar la alarma del teléfono)?

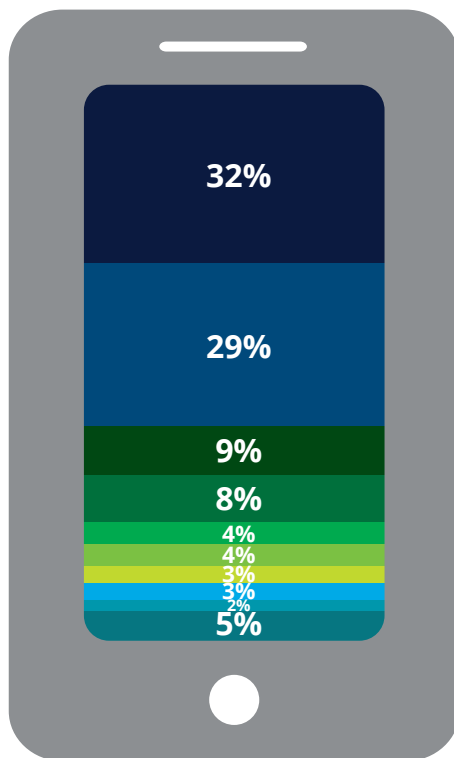


Pero, ¿qué exactamente consultan? En Argentina, al igual que el resto de los países del mundo, las personas revisan los mensajes recibidos como la primera actividad del día (32%), seguido por actualizaciones de redes sociales (29%).

Un hecho significativo es que en mercados desarrollados, el 19% afirmó consultar su correo electrónico a la mañana, mientras que en nuestro país, ese índice no supera el 4% de las personas.

Normalmente, ¿qué es lo primero a lo que accede en su celular por la mañana?

El celular por la mañana



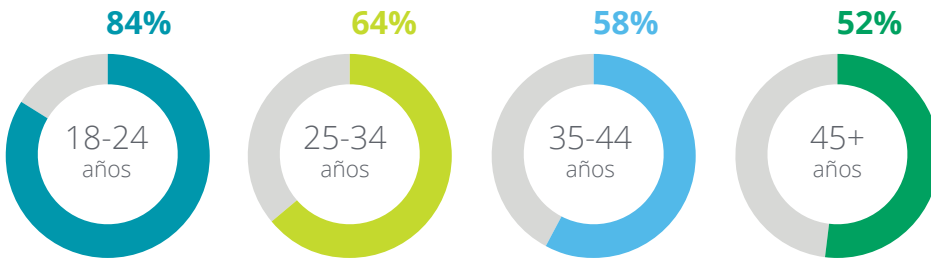
- Mensajes instantáneos
- Redes sociales
- El tiempo
- Mensaje de texto
- Mails laborales
- Noticias
- Navegar en internet
- Mails personales
- Juegos
- Otros

En término del número de veces al día que las personas consultan sus teléfonos inteligentes, Argentina es el país donde los usuarios móviles parecen estar mas conectados o pendientes de sus dispositivos: el 11% los usuarios respondieron consultar sus móviles 100 veces o mas y el 12% indicaron que consultan sus móviles más de 200 veces al día, muy superior a otros países donde la media ronda en 5% en este segmento de consumidores.

Un dato sorprendente que arroja la encuesta y reafirma esta tendencia de "estar siempre conectados" de nuestro país reside en el hecho de que el 65% de las personas han afirmado que consultan sus teléfonos inteligentes en medio de la noche. La interrupción del sueño es aún más marcada en el segmento más joven (18-25 años) donde estos índices alcanzan el 84% de las personas del segmento. Un tercio de todas las personas con este hábito han afirmado que consultan mensajes inténtanos y notificaciones de redes sociales en el medio de la noche.

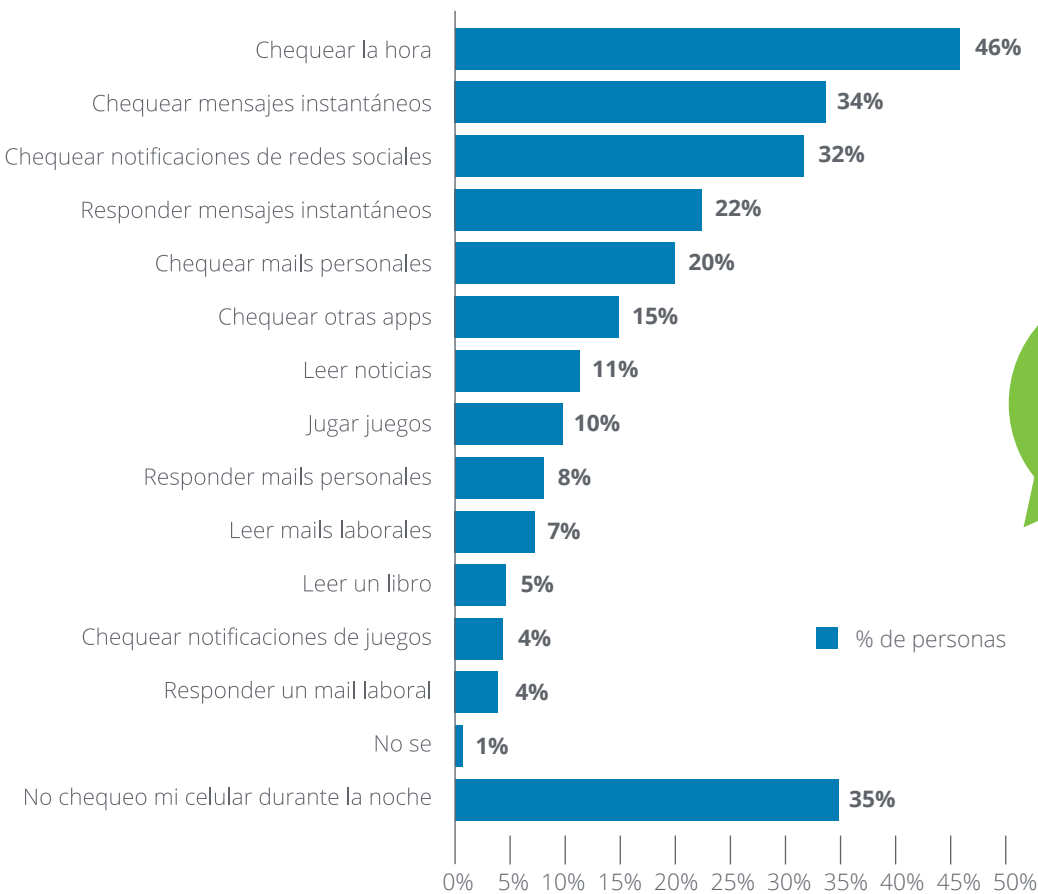
En término del número de veces al día que las personas consultan sus teléfonos inteligentes, Argentina es el país donde los usuarios móviles parecen estar mas conectados o pendientes de sus dispositivos

¿Chequea su celular durante la noche? (No: No chequeo mi celular)



% de personas que chequea su celular en medio de la noche

¿Cuáles de las siguientes actividades realiza al consultar el teléfono móvil en el medio de la noche?



¿Qué actividad realiza?

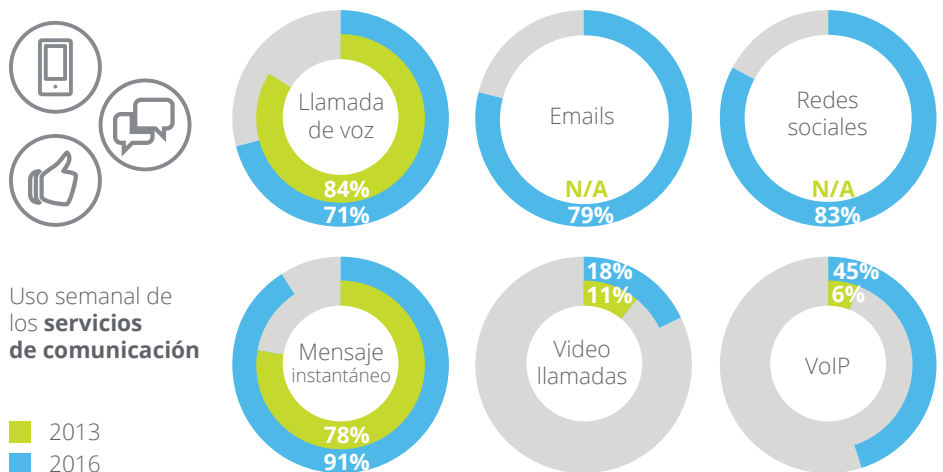
Mensajes Instantáneos, el medio de comunicación de preferencia de los argentinos

En el resto del mundo, las llamadas (servicios de voz) se mantienen como el medio de comunicación más utilizado

No es novedad que los patrones de comunicación en nuestra sociedad han cambiado en los últimos años, pero en Argentina este cambio es aún más notable que en muchos países. Las comunicaciones basadas en servicios de datos - mensajes instantáneos, notificaciones de redes sociales, correos electrónicos - son la forma de comunicación más frecuente de los argentinos, desplazando la comunicación por voz al cuarto lugar de preferencia.

En el resto del mundo, las llamadas (servicios de voz) se mantienen como el medio de comunicación más utilizado. El 76% de las personas en mercados desarrollados indicaron que utilizaron servicios de voz la última semana, seguidos de cerca por servicios de mensajería con un 74%. En el resto de los mercados emergentes la situación es similar, con un 70% de las personas indicando que han utilizado llamadas de voz para comunicarse con otros y 68% servicios de mensajería.

En los últimos 7 días, ¿en cuál de las siguientes formas ha utilizado su teléfono móvil para comunicarse con otros? (Usuarios de teléfonos inteligentes)

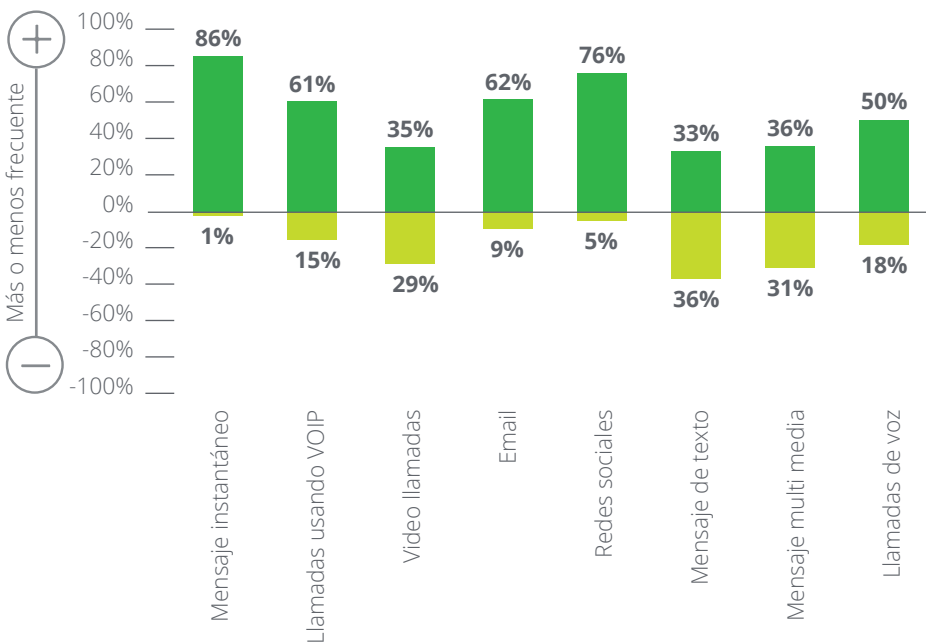


Argentina también se encuentra en la cima de muchos países en el uso de la voz sobre IP (tecnologías OTT) con un 45% de las personas que han afirmado usar estas soluciones de comunicación en la última semana.

La transferencia de ingresos desde servicios de voz a servicios de datos para las empresas de telecomunicaciones de nuestro país es un hecho y seguramente continuará en los próximos meses. La utilización de servicios de datos se intensificó en los últimos 12 meses. Adicionalmente, el 61% de las personas ha afirmado haber utilizado más las comunicaciones de voz pero a través de servicios de datos, ratificando el crecimiento de Soluciones de VoIP como las que brindan whatsapp, Skype y otras compañías.

Argentina también se encuentra en la cima de muchos países en el uso de la voz sobre IP (tecnologías OTT)

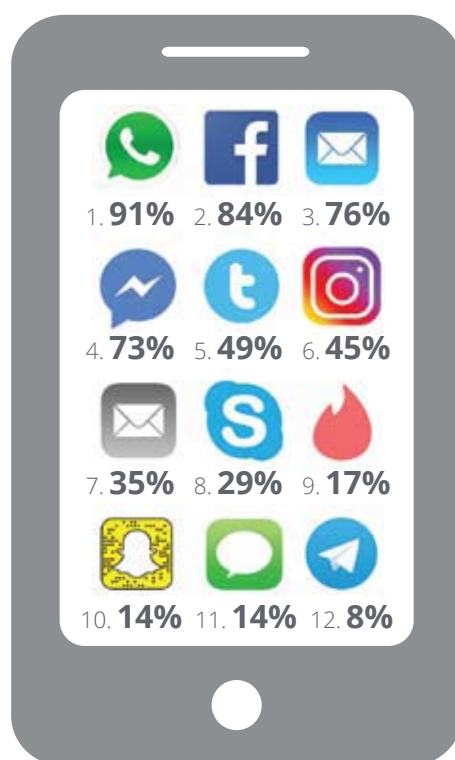
Para cada una de las siguientes formas de comunicación a través de dispositivos móviles, por favor comente cuál de ellas utilizó en mayor, menor o igual forma que hace 12 meses atrás



En el ámbito de las aplicaciones de comunicaciones, Whatsapp lidera la preferencia de uso de los argentinos con un 91% de las personas que poseen teléfonos inteligentes utilizando esta aplicación. El hecho sobresaliente no es solamente los

altos índices de utilización, superiores al promedio otros países, sino la frecuencia con que se utiliza. El 89% de los argentinos han afirmado utilizar esta aplicación al menos 1 vez al día y el 80%, una vez por hora.

Indique cuales aplicaciones utiliza en sus teléfonos inteligentes



1. WhatsApp
2. Facebook
3. Personal email
4. Facebook Messenger
5. Twitter
6. Instagram
7. Work email
8. Skype
9. Dating Apps
10. Snapchat
11. iMessage
12. Telegram

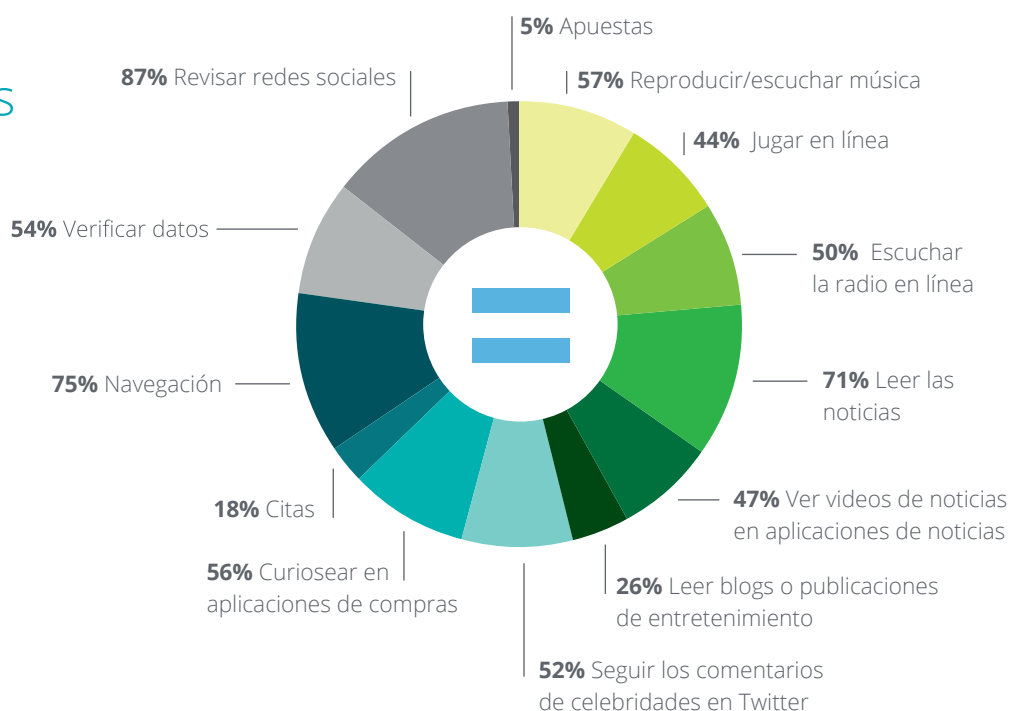
En el ámbito de las aplicaciones de comunicaciones, Whatsapp lidera la preferencia de uso de los argentinos

El uso del teléfono inteligente en Argentina, mucho entretenimiento y poco trabajo

Interactuar con redes sociales se destaca como la actividad que más realizan los usuarios de teléfonos inteligentes en nuestro país

Coincidentemente con la gran afinidad por estar "conectados" todo el tiempo, interactuar con redes sociales se destaca como la actividad que más realizan los usuarios de teléfonos inteligentes en nuestro país. El 87% de los consultados

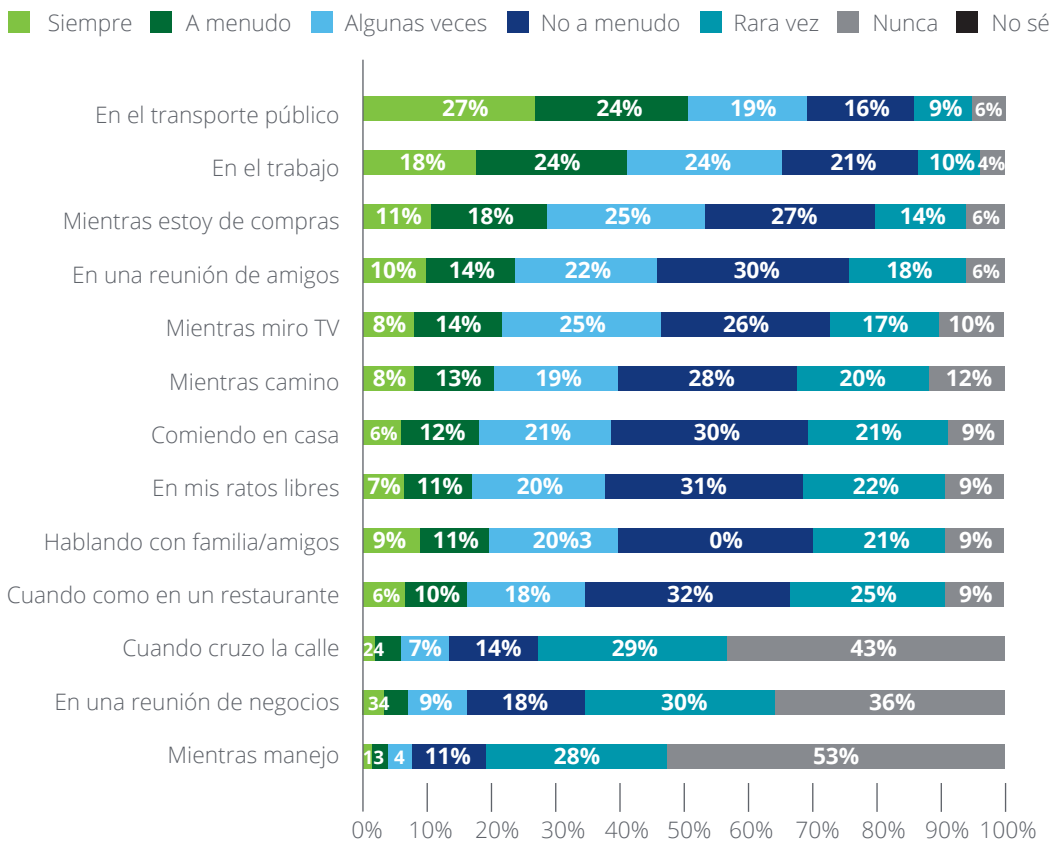
indicó haber realizado esta actividad, promedio que aumenta en el segmento de las personas entre 18-25 años alcanzando un 92%. Los otros usos preferidos del teléfono inteligente son navegación (75%) y la lectura de las noticias en un 71%.



Cuando se consulta sobre los momentos donde se utiliza los teléfonos inteligentes, resulta evidente que las personas en nuestro país han integrado sus dispositivos a las actividades que realizan diariamente. De hecho, el 96% de los consultados afirmaron utilizar sus dispositivos en el trabajo, el 94% en el transporte público y el 90% cuando está con amigos o en salidas de compras.

En el resto de los países las personas también parecen estar siempre cerca de sus teléfonos en todo momento. En mercados emergentes el 89% de las personas han afirmado usar su teléfono en el trabajo, el 86% mientras está de compras y el 80% mientras mira TV.

¿Cuán a menudo, si es que lo hace, usa su celular mientras que realiza estas actividades?

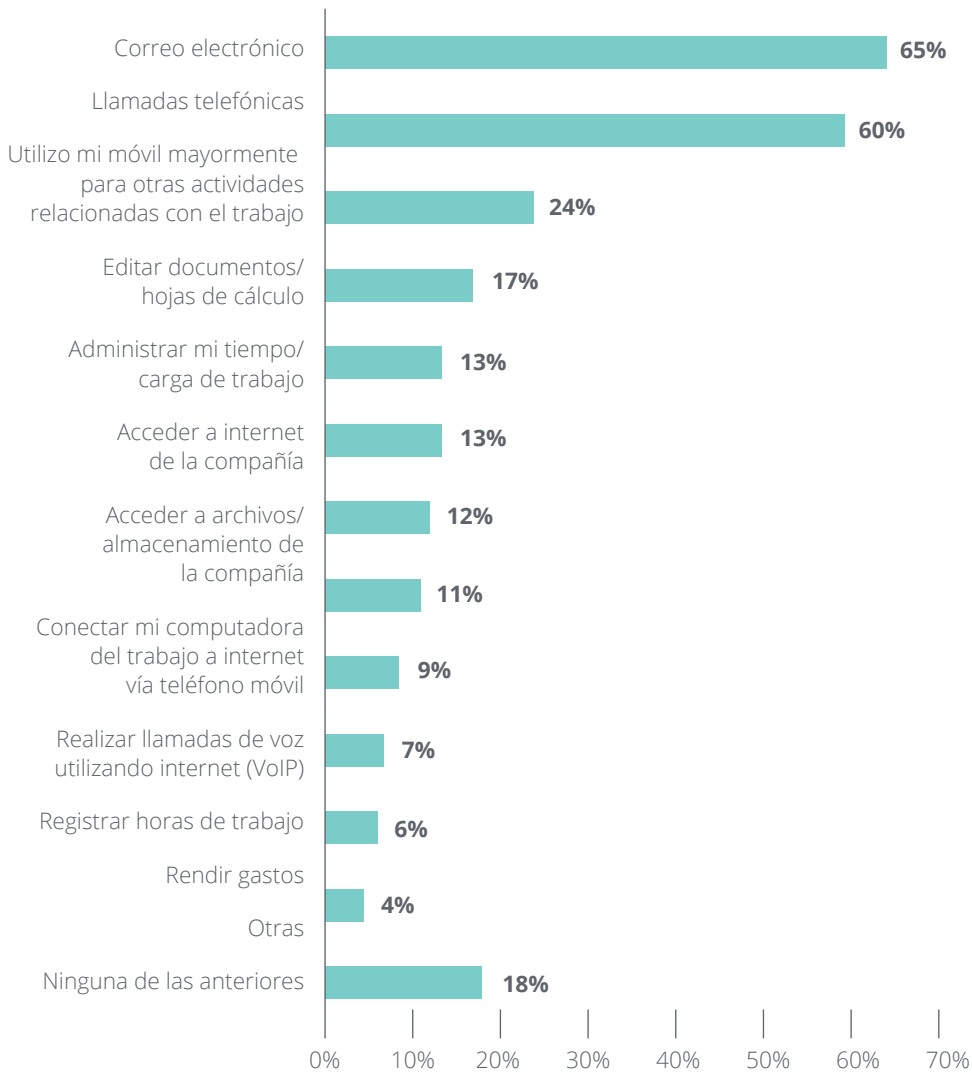


Resulta evidente que las personas en nuestro país han integrado sus dispositivos a las actividades que realizan diariamente

El uso del teléfono inteligente para trabajar todavía se observa como una materia pendiente en nuestro país. A pesar de las inversiones de las compañías en desarrollar aplicaciones para que actividades laborales

puedan realizarse desde los teléfonos u otros dispositivos, los correos y llamadas de voz lideran ampliamente el ranking de aplicaciones utilizadas laboralmente.

¿Utiliza su teléfono inteligente para algunas de las siguientes actividades relacionadas con el trabajo?



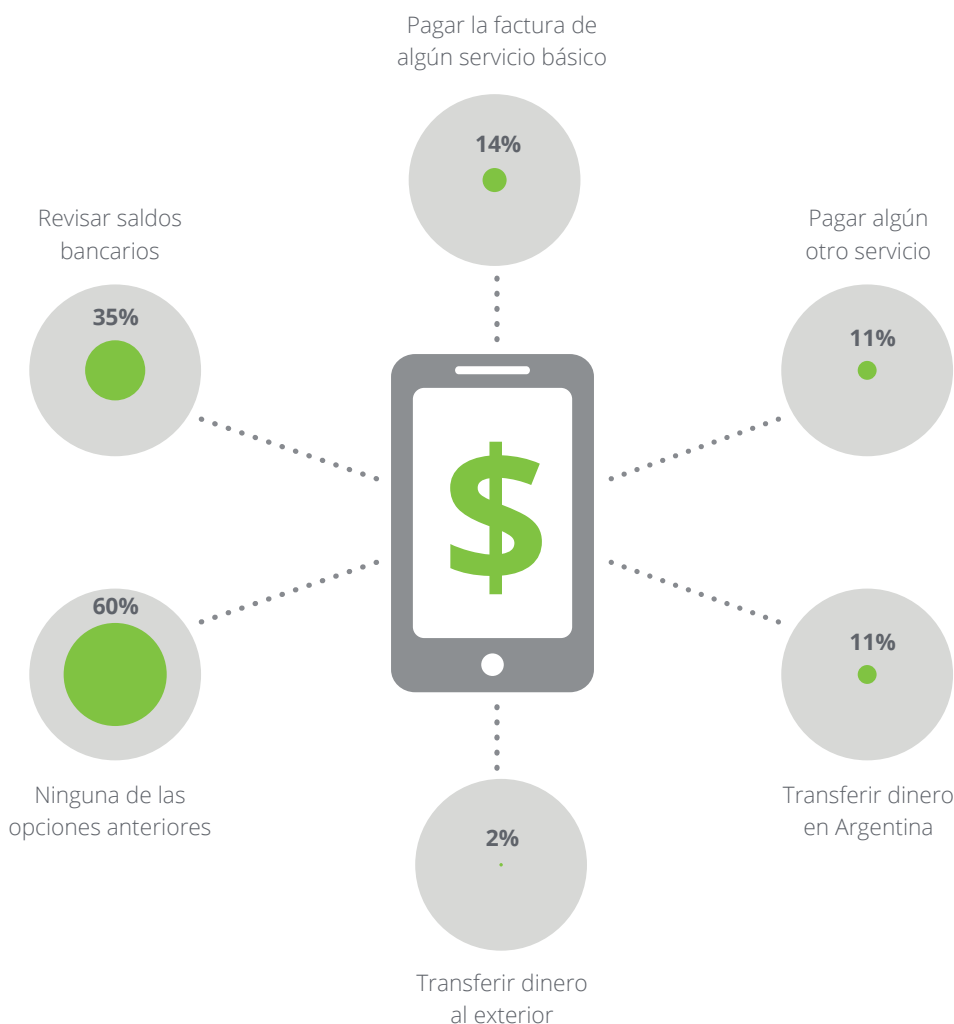
Pago a través del móvil, una materia pendiente

La mayoría de los usuarios de dispositivos móviles en Argentina manifestaron no ser muy proclives a realizar transacciones financieras desde sus dispositivos. El 60% afirmó no haber realizado transacciones financieras con sus dispositivos móviles en

los últimos 3 meses. Los pagos a través de los dispositivos (pago móvil) se mantienen en un nivel muy bajo de utilización, no superando el 14% de las personas realizando transacciones de este tipo en los últimos 3 meses.

La mayoría de los usuarios de dispositivos móviles en Argentina no manifestaron muy proclives a realizar transacciones financieras desde sus dispositivos

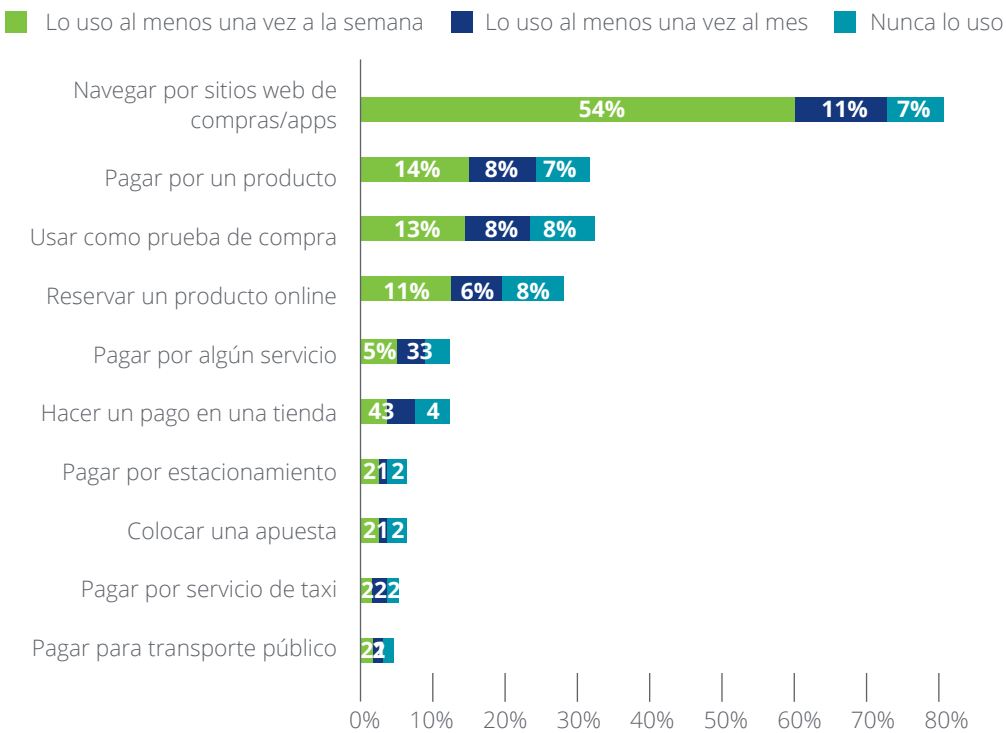
En los últimos 3 meses, ¿ha utilizado el teléfono para realizar alguna de las actividades indicadas abajo?



Si se consideran las actividades relacionadas con la adquisición de un bien o servicio, el consumidor argentino utiliza ampliamente sus dispositivos móviles solamente para la búsqueda, consulta, selección y reserva de productos. Un tercio de los argentinos afirmaron haber utilizado sus dispositivos en algún momento para pagar por un producto que adquirieron.

La utilización del dispositivo móvil para pagar servicios presenta menor adopción en nuestro país. El pago por servicios de estacionamiento o transporte público a través de dispositivos móviles es menor al 5%, a diferencia de países desarrollados donde esta opción está entre una de las más utilizadas por los ciudadanos.

¿Para cuales de estas opciones utiliza su teléfono?



La utilización del dispositivo móvil para pagar servicios presenta menor adopción en nuestro país

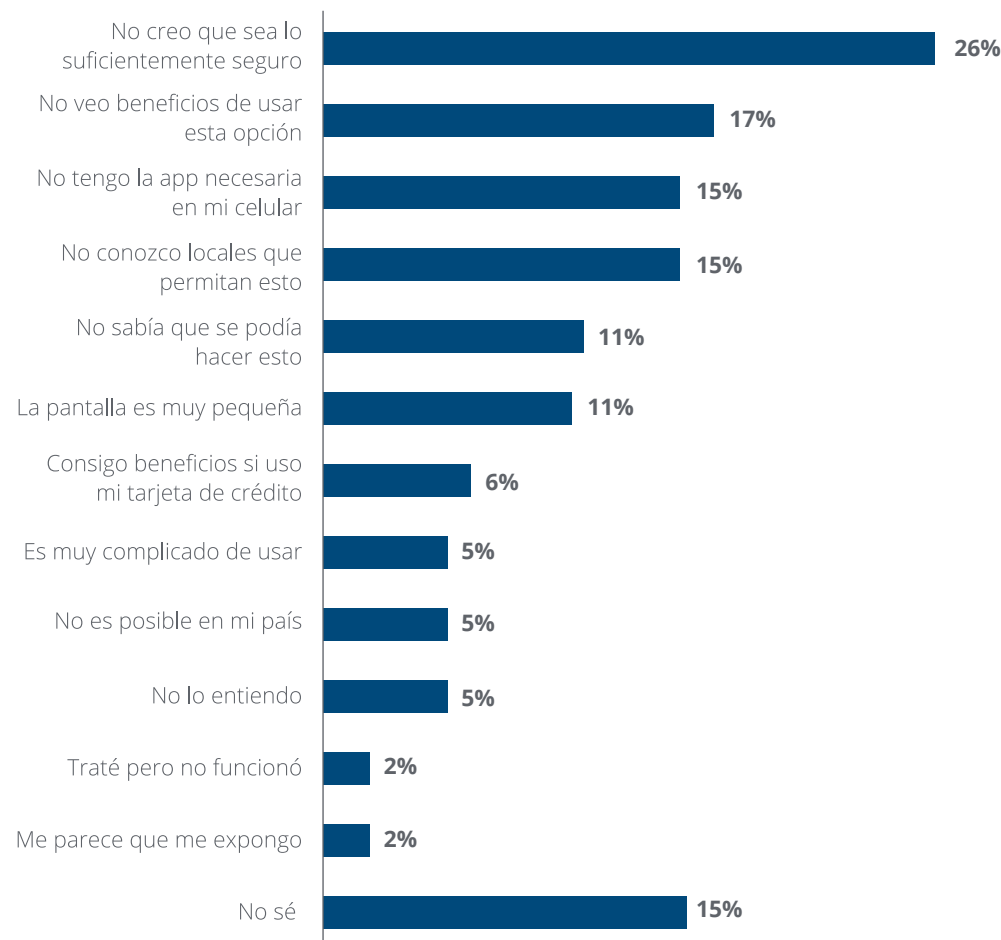
El pago en comercios a través de dispositivos móviles en reemplazo de dinero o tarjetas todavía se mantienen relativamente bajo en nuestro país, si se considera otros mercados. El 47% de las personas de mercados emergentes indicó haber usado sus teléfonos para hacer pagos en comercios. En mercados desarrollados, el 20% de las personas indicó

usar sus teléfonos para este fin y un 30% indicó interés en hacerlo. En nuestro país, las barreras para masificar los sistemas de pagos en comercio a través de móviles, desde la percepción del consumidor son la seguridad, falta de entendimiento del beneficio este método de pago, la capacidad de los dispositivos y el desconocimiento de los comercios que utilizan esta tecnología.

¿Cuáles son las principales razones por las que no utiliza su teléfono inteligente para hacer pagos en las tiendas?



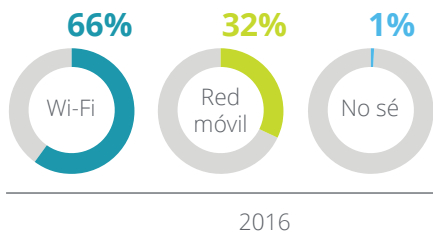
Aquellos que nunca hicieron un pago en tienda



La conexión por Wi-Fi todavía es la más elegida

En Argentina, el 66% de los entrevistados que disponen de teléfonos inteligentes han afirmado que utilizan con mayor frecuencia la conexión a través de tecnología Wi-Fi, no obstante se observa un sólido avance en el uso de redes móviles (4G) en las conexiones a internet.

En relación a cómo conecta sus dispositivos a internet, ¿qué tipo de conectividad utiliza más frecuentemente?



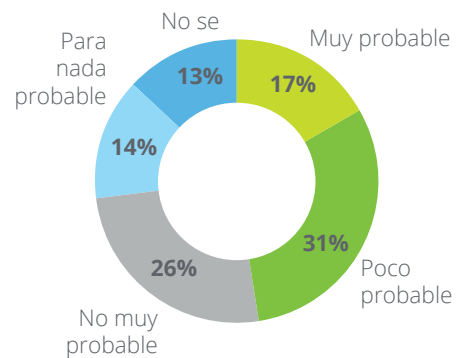
No obstante, se observa un sólido avance en el uso de redes móviles (4G) en las conexiones a internet

Si bien en Argentina la oferta de servicios 4G es relativamente nueva por parte de las empresas de telecomunicaciones, en la actualidad más de 2 de cada 5 personas indicó disponer de dispositivos móviles con servicios basados en esta tecnología. Quizás el dato más interesante para las operadoras que están haciendo inversiones en redes 4G es que la adopción de 4G crecerá fuertemente en los próximos 12 meses. Aproximadamente la mitad de las personas que en la actualidad no están suscriptos a planes 4G han indicado su intención de adquirir algún paquete basado en esta tecnología durante el los próximos 12 meses.

¿Tiene su celular en una red 4G/LTE?



¿Cuán probable es que se suscriba a 4G/LTE en los próximos 12 meses?



Otro dato significativo que surge de la encuesta entre aquellos que la utilizan la tecnología 4G, es que la mayoría considera que las velocidades son superiores a las que puede conseguir con una conexión Wi-Fi en diversos lugares (hogar, trabajo, en espacios comunes, etc.)

Contactos

Alberto Lopez Carnabucci

Socio Líder LATCO de Tecnología, Medios y Telecomunicaciones (TMT)
alopezcarnabucci@deloitte.com

Daniel Vardé

Socio Líder de Consultoría y FAS Argentina
dvarde@deloitte.com

Julio Francisconi

Director de Tecnología, Medios y Telecomunicaciones (TMT) y FAS
jfrancisconi@deloitte.com

<http://www.deloitte.com/ar>

Deloitte.

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades únicas e independientes y legalmente separadas. DTTL (también conocida como "Deloitte Global") no brinda servicios a los clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de DTTL y sus firmas miembros puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

Deloitte presta servicios de auditoría, impuestos, consultoría, asesoramiento financiero y servicios relacionados a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Con una red global de Firmas miembro en más de 150 países y territorios, Deloitte brinda sus capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos del negocio. Los más de 225.000 profesionales de Deloitte están comprometidos a generar impactos que trascienden.

Deloitte en Argentina, es miembro de Deloitte LATCO. Deloitte LATCO es la firma miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y los servicios son prestados por Deloitte & Co. S.A. y sus subsidiarias, las que se cuentan entre las firmas de servicios profesionales líderes en el país, prestando servicios de auditoría, impuestos, consultoría y asesoramiento financiero y servicios relacionados, con aproximadamente 2.000 profesionales y oficinas en Buenos Aires, Córdoba, Mendoza y Rosario. Reconocida como un "empleador de elección" por sus innovadores programas de recursos humanos, está dedicada a generar impactos que trascienden en los clientes, las personas y la sociedad.

Esta comunicación solamente contiene información general, y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro, o sus entidades relacionadas (colectivamente, la "Red Deloitte") es, por medio de esta comunicación, presta asesoría o servicios profesionales. Antes de tomar cualquier decisión o realizar cualquier acción que pueda afectar sus finanzas o su negocio, usted debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte se hace responsable de cualquier pérdida que pueda sufrir cualquier persona que confíe en esta comunicación.