

Gasto en Navidad

Research – Desarrollo estratégico de mercado

Diciembre, 2017

Metodología

- La encuesta Navidad 2017 fue diseñada por Deloitte y aplicada en **Chile, Argentina, Colombia, México, Perú y Brasil**, a través de una empresa especializada en investigación.
- El objetivo del estudio es revelar las principales **tendencias de los consumidores en las compras navideñas** cada año.
- El cuestionario fue aplicado durante octubre de 2017.
- En el caso de Chile, participaron 500 personas, y en total 3500 para Latinoamérica (Latam). En algunas ocasiones se hará mención de ciertos resultados de la encuesta para Latam, aquí se considera la información obtenida de los 6 países antes mencionados, incluyendo Chile.

Encuestados Chile: 500



Resultados más relevantes, Chile



Compras

- 72% piensa anticipar sus compras para al menos 2 semanas antes de Navidad.
- 89% espera gastar menos o lo mismo que la Navidad pasada.
- Casi la mitad (45%) de los encuestados piensa gastar menos de \$80.000 en compras navideñas, y el 25% declara que comprará más de 10 regalos.



Internet

- El 35% de las compras se harán por internet, y 3 de cada 10 personas al menos hará la mitad de sus compras por este medio.
- Siguiendo la tendencia de los últimos años, las compras online se posicionan cada vez mejor frente a las tiendas físicas, sobrepasándolas en los atributos relacionados a los mejores precios y envíos.
- 72% indica que los medios sociales tienen algún nivel de influencia en sus compras navideñas, principalmente para obtener ideas de regalos.



Compras en Navidad

Compras en Navidad

Intención de gasto respecto al año anterior

Intención de gasto con respecto al año anterior



Pienso gastar más por...

Mejor situación económica de la familia	42%
Estabilidad en el empleo	35%
Comprar más regalos este año	32%

Pienso gastar menos por...

Reducir deudas y no gastar más	68%
Ahorrar	45%
Preocupación por la economía del país	30%

Respuesta múltiple, % diferentes a 100.

Para esta Navidad los chilenos esperan ser más conservadores que en el año anterior, ya que un 89% declara que va a gastar menos o lo mismo, muy similar al resto de los países que participaron en la encuesta. El caso más conservador es el de México, en donde un 61% declara que piensa gastar menos que el año anterior.

Dentro de las **razones para gastar menos**, la conciencia respecto a la reducción de deudas, ahorrar y la preocupación por la economía del país fueron las más frecuentes.

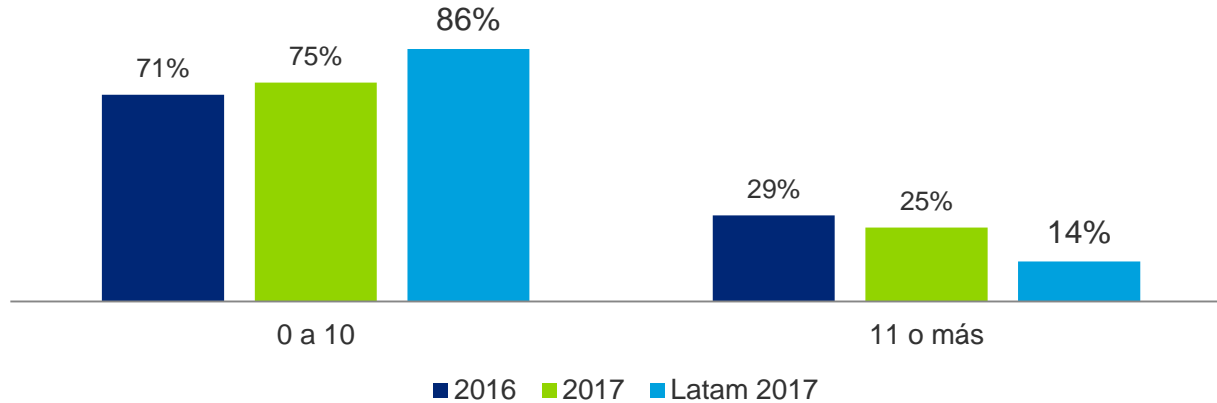
Dentro de las **razones de quienes optan por gastar más** se encuentran la mejor situación económica familiar, estabilidad en el empleo y la intención de comprar más regalos.

Compras en Navidad

Cantidad de regalos



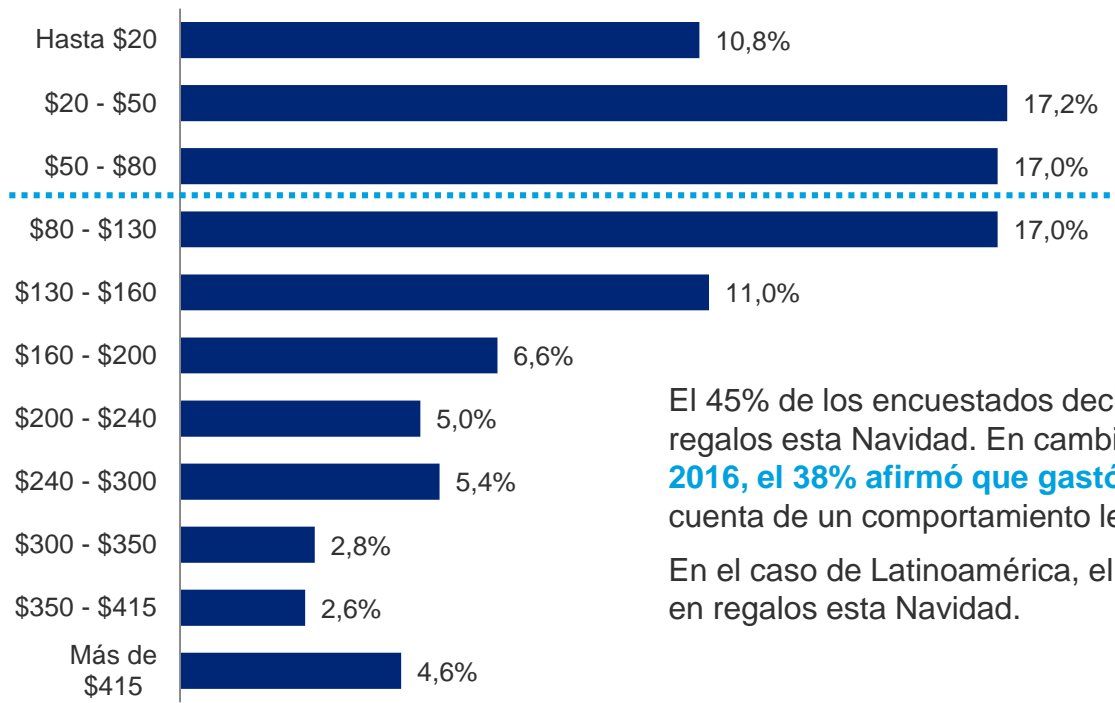
¿Aproximadamente cuántos regalos de Navidad compró en 2016 y cuántos regalos planea comprar en el 2017?



Considerando la cantidad de regalos a comprar, **25% declaró que esperaba comprar más de 10 regalos**, lo que representa una reducción de 4 puntos con respecto a lo que manifestó haber comprado en 2016. Sin embargo, **considerando la totalidad de los países, sólo un 14% afirma que comprará más de 10 regalos** este 2017.

Compras en Navidad

Gasto total en regalos



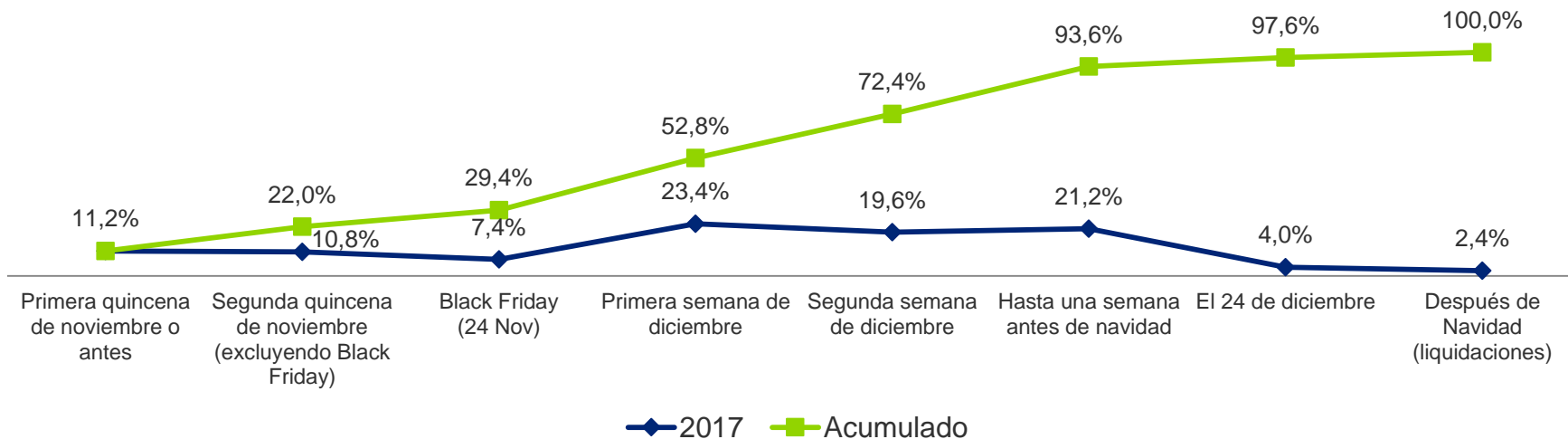
45%
Gasto < \$80.000

El 45% de los encuestados declara que gastará menos de \$80.000 en regalos esta Navidad. En cambio, al preguntarles por sus **compras de 2016, el 38% afirmó que gastó menos de este mismo monto**, lo que da cuenta de un comportamiento levemente más conservador este año.

En el caso de Latinoamérica, el 62% indicó que gastará menos de \$80.000 en regalos esta Navidad.

Compras en Navidad

Calendario de compras navideñas



Los consumidores chilenos manifiestan planificar con tiempo sus compras navideñas. El **72% de las personas prefiere comprar con al menos 2 semanas de anticipación**. A nivel de Latinoamérica se dan números similares (71%)

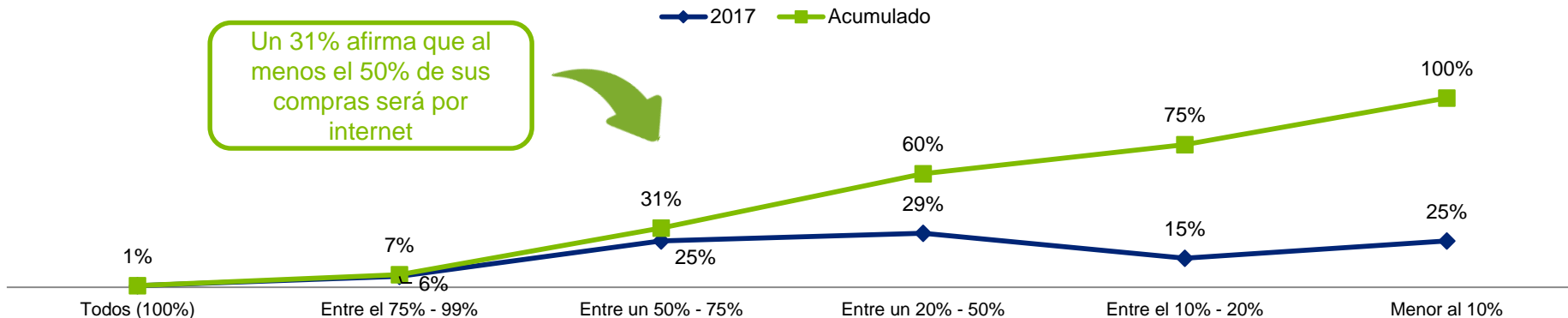
En cuanto al **Black Friday**, sólo un **7% afirma hacer sus compras navideñas aprovechando esas promociones**, un número bastante menor si se compara a nivel latinoamericano (15%) o sólo con Brasil (29%).

**Canales: internet y
tiendas físicas**

Canales

Compras en línea

¿Qué porcentaje aproximado de sus compras realizará por internet?



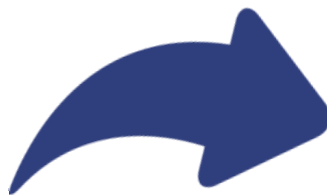
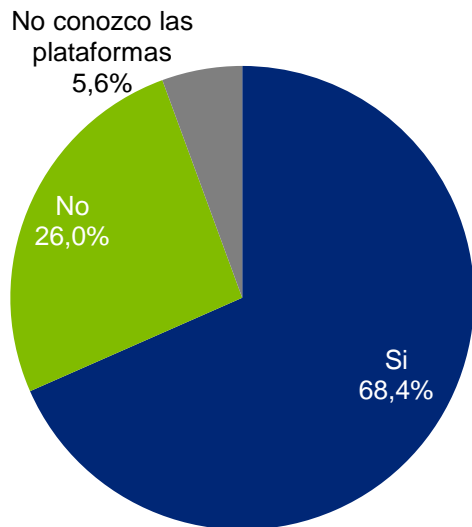
De acuerdo a estos números, se puede estimar que un **35% de las compras se realizarán por internet**, porcentaje levemente inferior al de Latinoamérica (37%)

Por otro lado, un **68% de los encuestados en Chile** afirma que en el último año, al menos una vez ha **comprado por internet y retirado en tienda física**, principalmente para evitar los costos de envío.

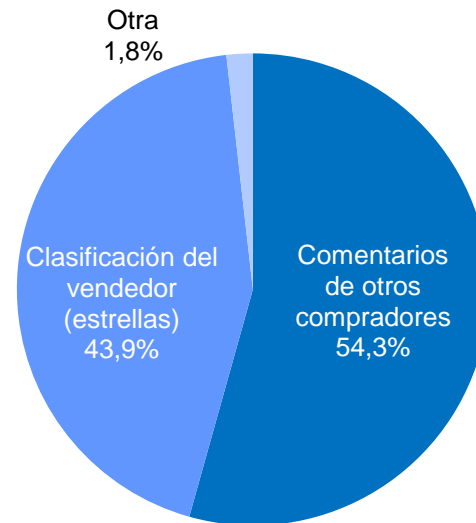
Canales

Plataformas de comercio electrónico

Quando usted compra en plataformas de comercio electrónico como MercadoLibre o Linio, ¿le importa quién es el vendedor final del producto?



Si respondió que “si” (68,4%), ¿cuál es la información más importante a ser evaluada?

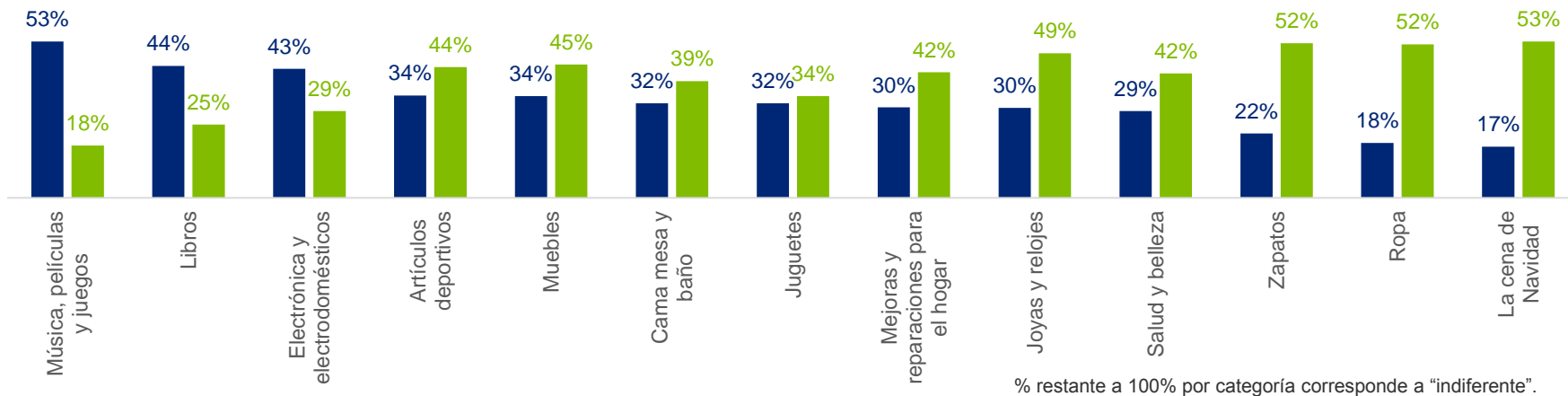


Canales

Plataformas de comercio electrónico

Para cada uno de los ítems expuestos a continuación, indique por cuál canal preferiría comprarlo para esta Navidad

■ Tienda en línea ■ Tienda física



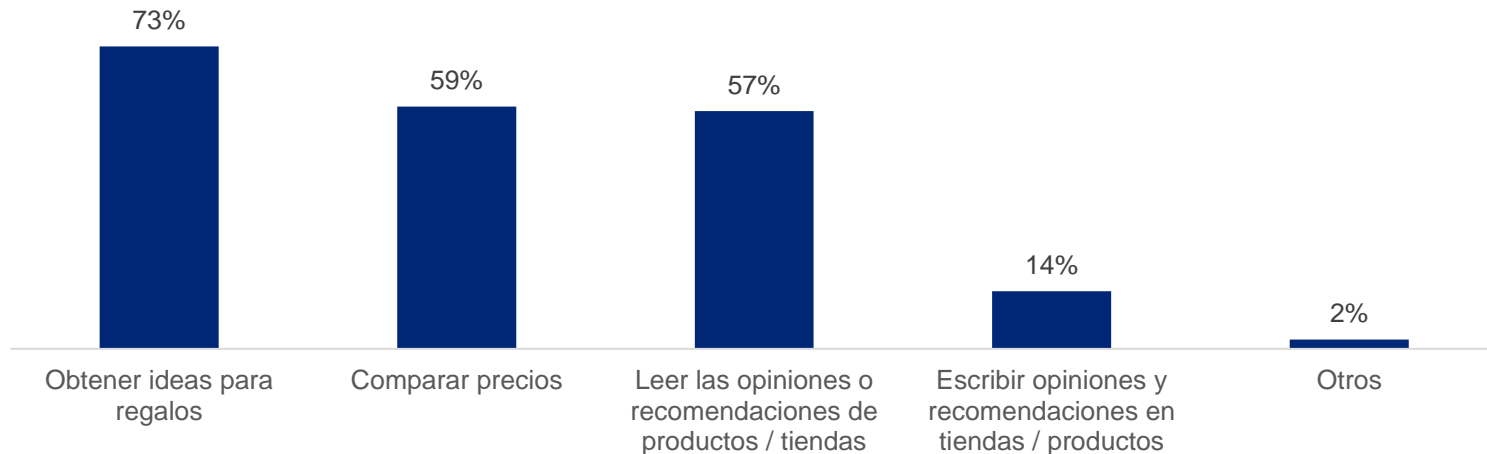
Para este año, se observa que hay **3 ítems que la gente prefiere comprar por internet: música, películas y juegos, libros y electrónica y electrodomésticos**. Por el otro lado, aun se manifiesta una alta preferencia por comprar la cena de Navidad, ropa y zapatos en tiendas físicas.

Canales

Medios sociales

El **72% de los encuestados** indicó que los medios sociales tienen algún grado de **influencia en sus decisiones de compra en Navidad**. Esta influencia se manifiesta en:

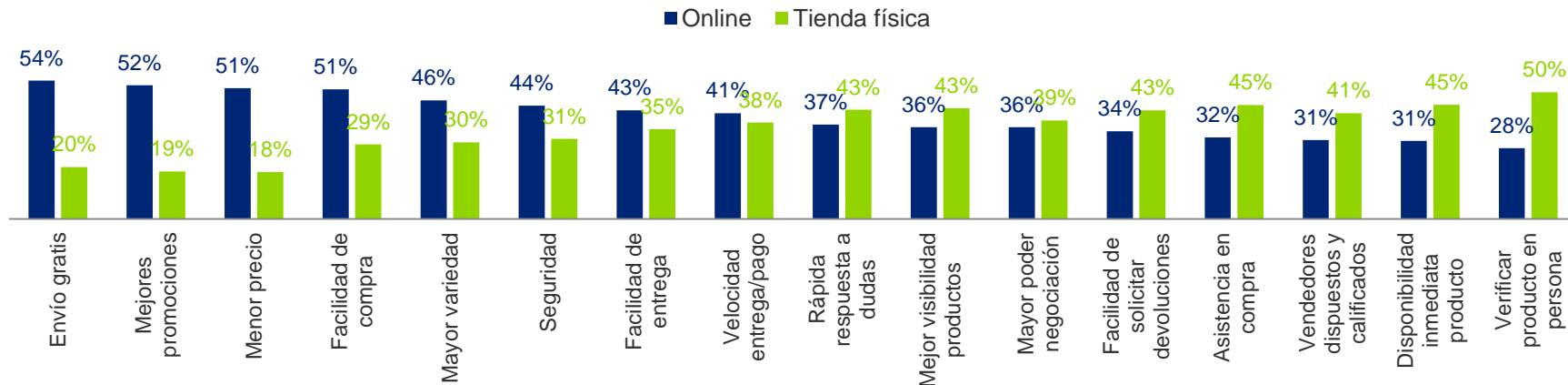
¿Con qué propósito utiliza los medios sociales en Navidad?



Canales

Canal que más destaca por atributos

Indique en qué canal/factores influyen para decidir dónde comprar/sería más probable para hacer una compra, teniendo en cuenta cada uno de los siguientes aspectos:



% faltante de 100 corresponde a la categoría: "No se distingue".

En términos generales, **los consumidores cada vez más perciben beneficios superiores en internet**, resaltando especialmente el envío y los mejores precios/promociones. Sin embargo, las tiendas físicas aún están mejor posicionadas en otros atributos, como la posibilidad de verificar el producto, la disposición inmediata y la asistencia en la compra.



www.deloitte.cl

Deloitte provides audit, tax, consulting, and financial advisory services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms, Deloitte brings world-class capabilities and deep local expertise to help clients succeed wherever they operate. Deloitte's approximately 200,000 professionals are committed to becoming the standard of excellence.

This publication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, any of its member firms or any of the foregoing's affiliates (collectively the "Deloitte Network") are, by means of this publication, rendering accounting, business, financial, investment, legal, tax, or other professional advice or services. This publication is not a substitute for such professional advice or services, nor should it be used as a basis for any decision or action that may affect your finances or your business. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte Network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this publication.

Deloitte © refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see www2.deloitte.com/about for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu Limited and its member firms.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited is a private company limited by guarantee incorporated in England & Wales under company number 07271800, and its registered office is Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, United Kingdom.

© 2017 Deloitte. All rights reserved.

Rosario Norte 407
Las Condes, Santiago
Chile
Phone: (56) 227 297 000
Fax: (56) 223 749 177
deloittechile@deloitte.com

Simón Bolívar 202
Office 203
Iquique
Chile
Phone: (56) 572 546 591
Fax: (56) 572 546 595
iquique@deloitte.com

Av. Grecia 860
3rd floor
Antofagasta
Chile
Phone: (56) 552 449 660
Fax: (56) 552 449 662
antofagasta@deloitte.com

Los Carrera 831
Office 501
Copiapó
Chile
Phone: (56) 522 524 991
Fax: (56) 522 524 995
copiapo@deloitte.com

Alvares 646
Office 906
Viña del Mar
Chile
Phone: (56) 322 882 026
Fax: (56) 322 975 625
vregionchile@deloitte.com

Chacabuco 485
7th floor
Concepción
Chile
Phone: (56) 412 914 055
Fax: (56) 412 914 066
concepcionchile@deloitte.com

Quillota 175
Office 1107
Puerto Montt
Chile
Phone: (56) 652 268 600
Fax: (56) 652 288 600
puertomontt@deloitte.com