

Deloitte.

Encuesta Global de Consumidores
Móviles 2015 - Edición Colombia.

La distracción de los móviles



Contenido

1. Introducción
2. Uso
3. Dispositivos
4. Conectividad
5. Información de la encuesta
6. Contactos

Introducción

Cada año los teléfonos inteligentes están invadiendo más nuestras actividades cotidianas, incluso gran parte de la población adulta actualmente ya tiene uno. El aspecto más fascinante de la adopción de los teléfonos inteligentes es la extensión con la que han llegado a ser no solamente nuestro principal medio de acceso al mundo digital, sino que se han convertido en una especie de “control remoto para la vida” con las mayores capacidades que alguna vez hayamos tenido.

Para constatarlo, solo basta con dar una mirada a un caso real: mientras vamos camino a casa en la hora de mayor tráfico, podemos usar nuestro teléfono inteligente para consultar el pronóstico de tiempo para la ciudad en la que vivimos (lluvioso) y compararlo con el de una ciudad cercana en el Caribe (soleado), mirar el estado del tráfico y seleccionar la ruta más conveniente y hasta hacer el check-in para nuestro siguiente vuelo. Utilizando mensajería instantánea podríamos darle a conocer nuestros planes a un amigo y acordar una cita en ese lugar.

Finalmente, podemos ubicar un taxi, conseguir un tiempo de llegada estimado a un restaurante o al aeropuerto, calificar al conductor y hacer el pago de la carrera. Todo lo anterior, sin pronunciar una sola palabra.

Esperamos que disfrute la Encuesta Global de Consumidor Móviles 2015 - Edición Colombia. La distracción de los móviles, en la que cerca de 1000 participantes de nuestro país participaron en esta iniciativa realizada en 30 países con un total de 49,000 encuestados.

Nelson Valero Ortega

Socio Líder de la industria TMT (Tecnología, Medios y Telecomunicaciones)
Deloitte Colombia



Uso

Para miles de consumidores de Colombia, el teléfono inteligente ha llegado a ser el artículo más personal y su compañía más preciada (hasta volverse casi una extensión de su cuerpo).

Ha llegado a ser esencial, nos acompaña y participa en muchas de nuestras rutinas diarias y es el conducto de muchas de nuestras interacciones sociales.

La mayoría de los consumidores de Colombia usan su teléfono inteligente en cada oportunidad que se les presenta:

- más del 40% lo utiliza cuando se desplaza en el transporte público.
- un 30% mientras está en su trabajo
- más de la mitad de las personas al estar viendo televisión
- a una quinta parte de nosotros el teléfono inteligente nos acompaña en ocasiones especiales, como por ejemplo, al estar en un restaurante con la familia o amigos.

En el cine, vemos la luz de los teléfonos inteligentes ya que estamos contactando a nuestros amigos en la distancia antes de hablar con el que tenemos al lado. Los momentos especiales de nuestras vidas son capturados y comunicados instantáneamente a través de teléfonos inteligentes mediante palabras, fotos y, cada vez con mayor frecuencia, videos.

Tal efecto invasivo de los teléfonos inteligentes es evidente en las costumbres de uso de los consumidores tanto al inicio como al final del día. Una de cada 5 personas en Colombia revisa su dispositivo inmediatamente y apenas se despierta, mientras que dentro de los primeros quince minutos del día de manera impresionante dos de cada tres lo ha utilizado. Al despertar, usamos el teléfono para revisar quien se comunicó con nosotros (principalmente mensajes de texto y correos electrónicos) y consultar actualizaciones en nuestras redes sociales.

Este ritual se repite al momento del descanso: el 40% revisa su teléfono dentro de los últimos 5 minutos antes de acostarse a dormir.

Por otro lado, la necesidad de mantenerse conectado es evidente en la cantidad de personas que revisan sus teléfonos sin que reciban notificación. Corde con el resultado de la encuesta, 1 de cada 2 personas lo hace frecuentemente (Muy a menudo o casi todo el tiempo).

Sin embargo, existe un área que aún no se ha desarrollado: aunque la mayoría de los colombianos están conectados, la inmensa mayoría de las cosas no lo están. Esto porque solo el 10% de los participantes en la encuesta manifestaron tener dispositivos conectados tales como relojes inteligentes, bandas de entrenamiento y reproductores de juegos portátil. Aunque el Internet de las Cosas pareciera un fenómeno reciente, este ha sido un área que se ha venido desarrollando por décadas. Por ejemplo, la primera máquina de venta "inteligente" de gaseosas, la cual comunicaba el inventario disponible de productos, apareció hace 33 años.

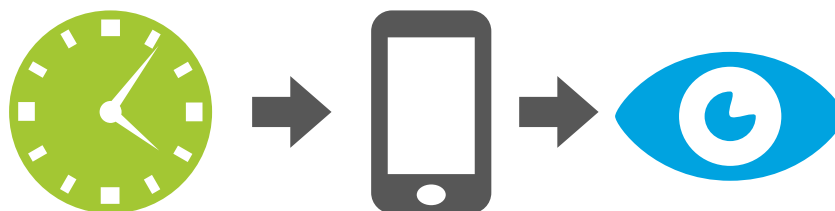
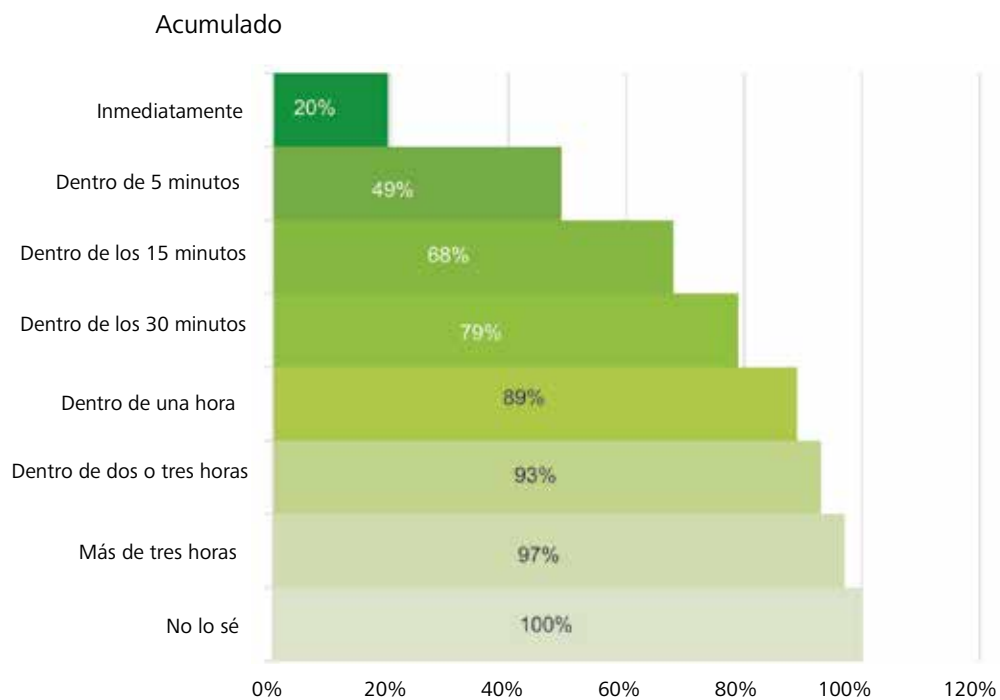
Como la mayoría de las tecnologías, es posible predecir qué va a pasar con el Internet de las Cosas, el reto es determinar cuándo esto va a ocurrir.

Finalmente, hay que decir que poco a poco los teléfonos inteligentes llegarán a ser parte integral de la experiencia de comprar. Las ventas al por menor están siendo reinventadas con los teléfonos inteligentes llegando a ser el corazón de múltiples aspectos del proceso que va desde el mercadeo hasta el pago. Ya existe un 5% de los usuarios en Colombia que disfruta de esta experiencia y 1 de cada 2 manifiesta su disposición a utilizar este servicio. Podemos estar seguros de que la cantidad de tiendas que acepten el uso de teléfonos inteligentes para pagar va a crecer y algunos dejarán su casa sin llevar consigo su billetera. Sin embargo, hay que decir que el efectivo permanecerá en circulación por generaciones.

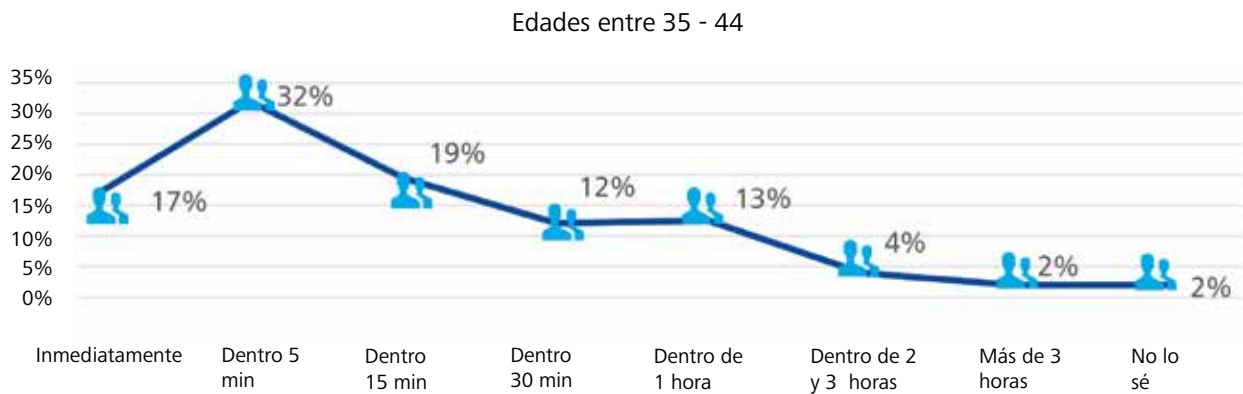
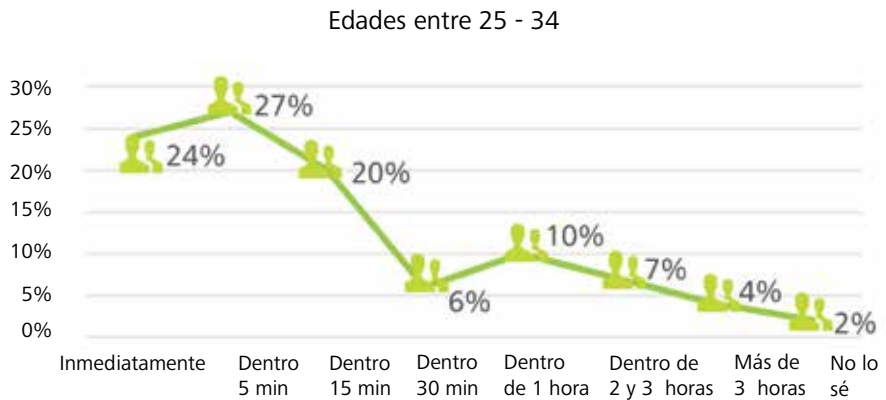
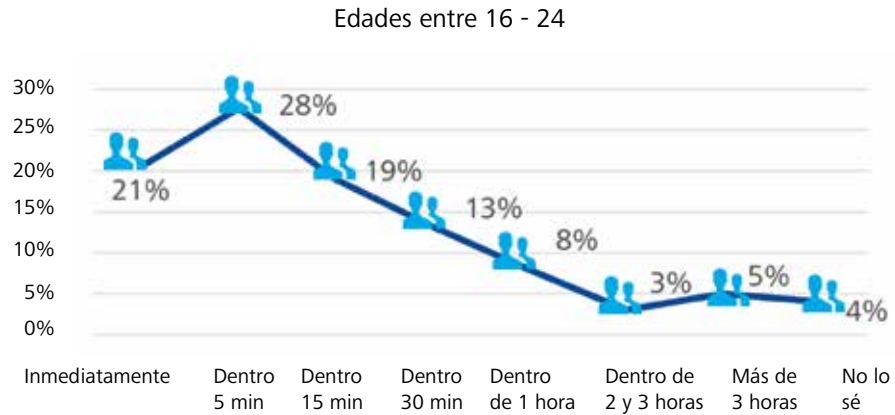
Uso

Normalmente ¿cuánto tiempo pasa entre que despierta y mira su teléfono móvil por primera vez (no incluye apagar el despertador del teléfono)?

Conectados al despertar: a los 5 minutos de haberse despertado un 49% de las personas ya han consultado su celular y a los 15 minutos un 68% ya lo han hecho.

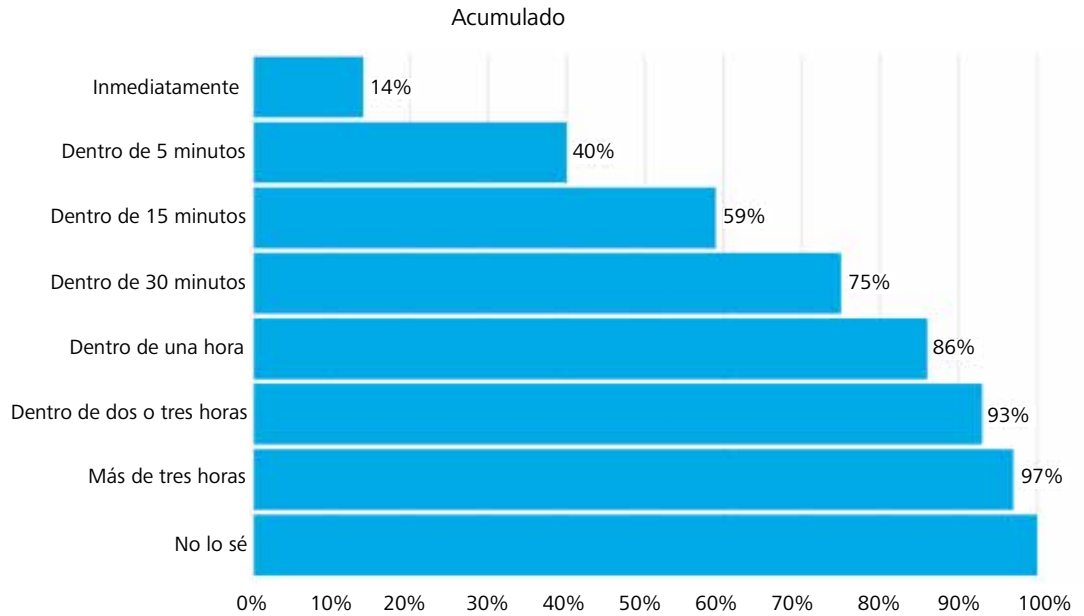


Conectarse no es cuestión de edad. Para todas las edades, un 30% de las personas revisan su teléfono dentro de los siguientes 5 minutos posteriores a haberse despertado.



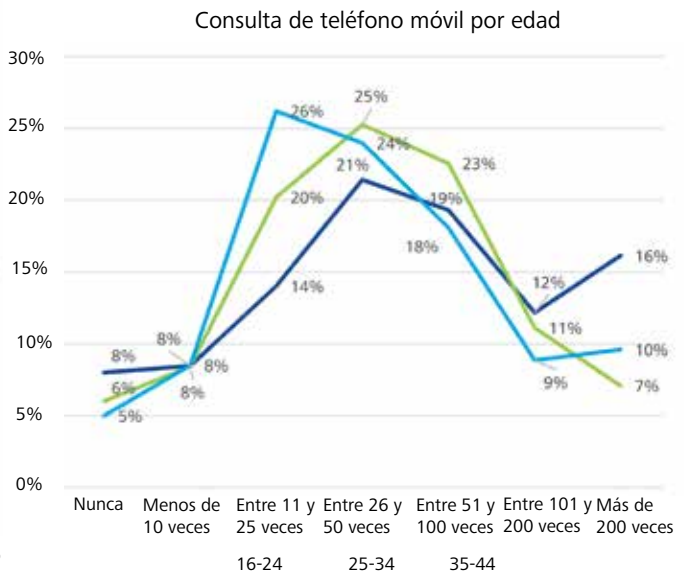
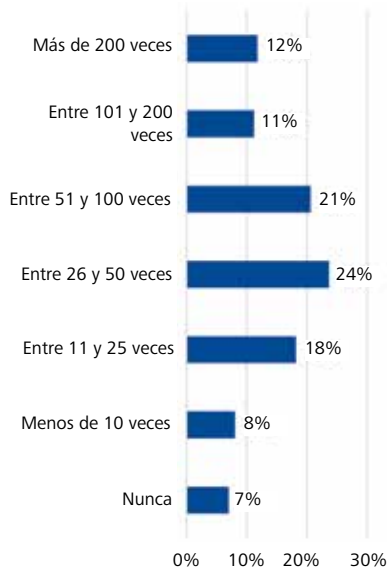
Al final del día, por lo general ¿cuál es el intervalo de tiempo en el que mira su teléfono por última vez y se prepara para dormir (no incluye ajuste del reloj de alarma del teléfono)?

Conectados al dormir: Dentro de los 5 minutos antes de irse a dormir un 40% de las personas aún consultan su teléfono celular. En los 15 minutos previos a irse a dormir un 60% mira su teléfono por última vez.



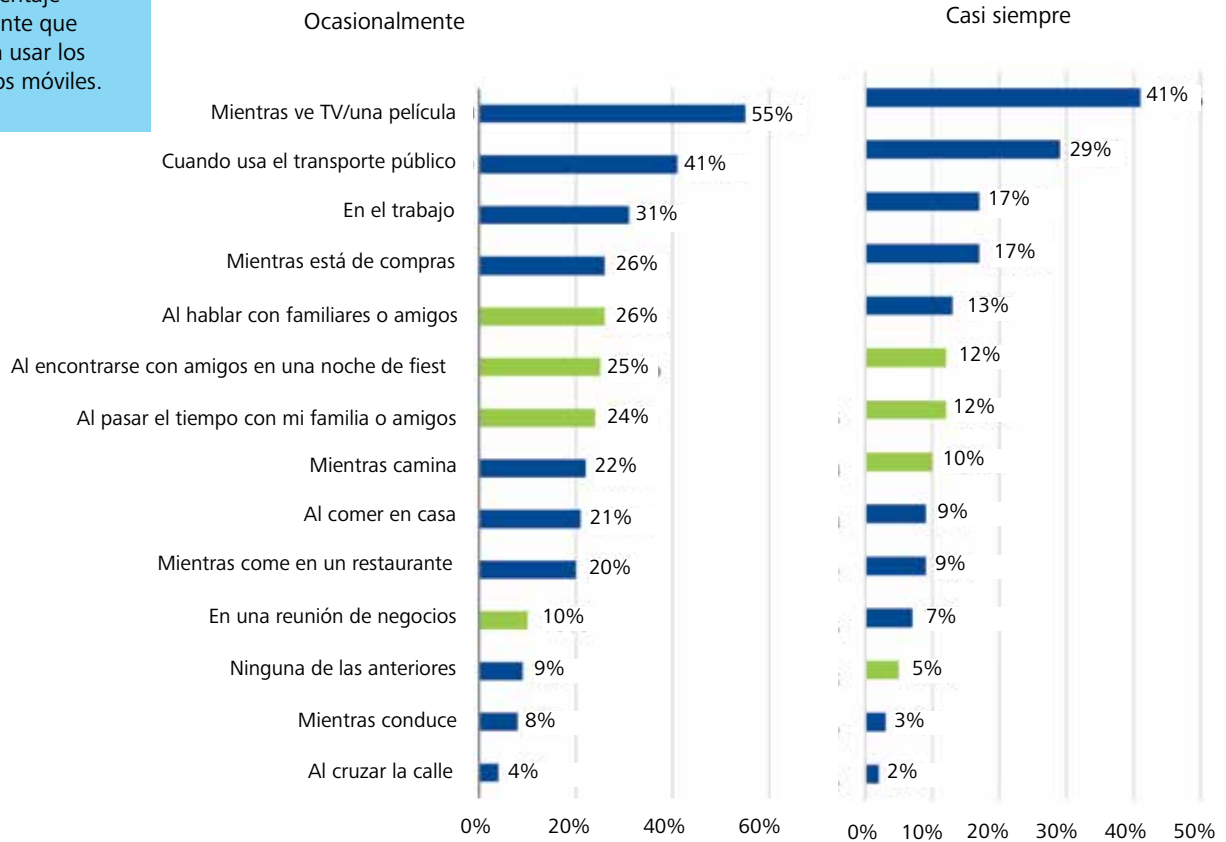
¿Cuántas veces visualiza su teléfono durante el día?

Lo más jóvenes, los más conectados: Se observa que quienes con mayor frecuencia visualizan su teléfono son los jóvenes. Un 57% de las personas con menos de 24 años consultan su teléfono más de 50 veces en un día, mientras que tan solo un 37% de las personas con edad superior a 35 años consulta su teléfono más de 50 veces en un día.



¿En cuál de las siguientes situaciones, tiende a utilizar el teléfono móvil?

La actividad que se realiza en mayor proporción de forma simultánea a utilizar el teléfono móvil es cuando se ve TV o una película. Al socializar (con amigos o familiares) también se ve un porcentaje importante que tiende a usar los teléfonos móviles.



Actividades de "Socialización"

Pensando en un día típico, ¿inspecciona su teléfono sin recibir una notificación?

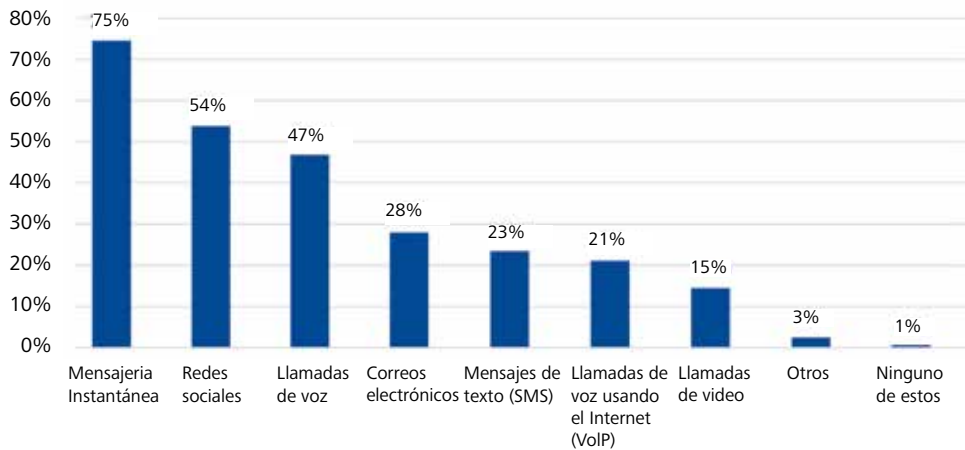
La ansiedad por estar conectados lleva a que un 50% de los usuarios aunque no reciban una notificación tienden a revisar continuamente su teléfono.



En los últimos 7 días, ¿cuál de las siguientes modalidades ha usado el teléfono para comunicarse con los demás?

La mensajería instantánea continúa siendo una la tecnología líder utilizada por los propietarios de teléfonos inteligentes, 3 de cada 4 usuarios utilizan este método de comunicación. Por otra parte, las redes sociales cada día toman más fuerza como medio de comunicación desde el teléfono celular, más de la mitad de las personas lo utilizan.

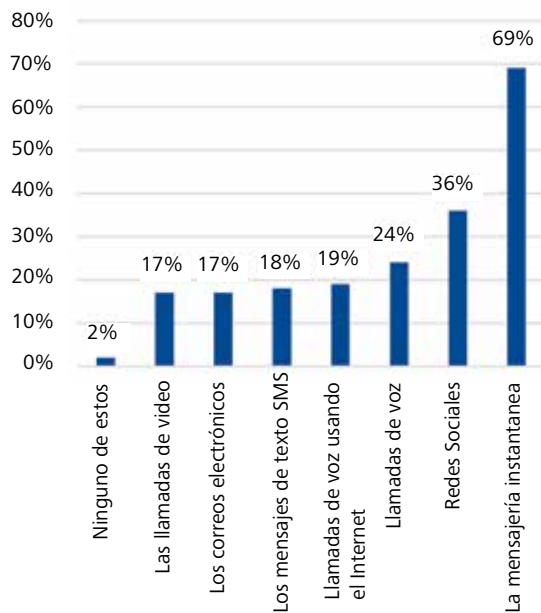
El uso del celular para realizar llamadas de video continúa siendo bajo pues solo el 15% de los encuestados manifestó que han realizado llamadas de video. Algo similar ocurre con los servicios de voz sobre Internet con el 21%.



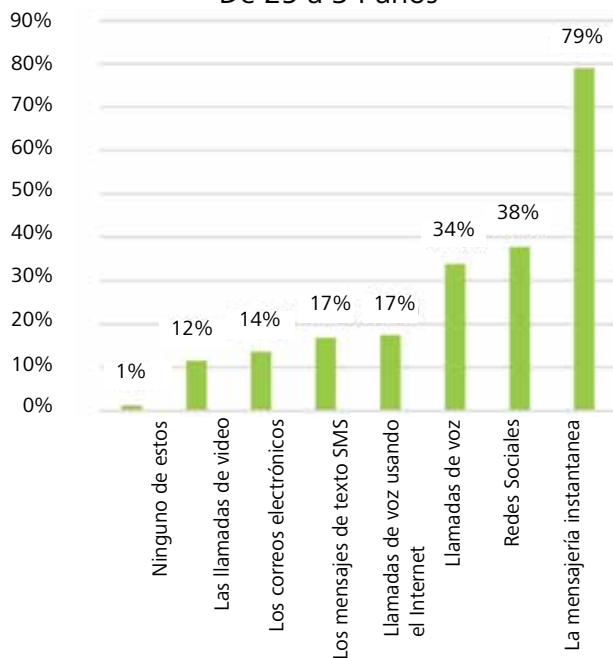
En los últimos 7 días, ¿cuál de las siguientes modalidades ha usado en el teléfono para comunicarse con los demás?

La mensajería instantánea es el servicio de comunicación más utilizado por todas las edades. En segundo lugar está Redes sociales para los menores de 35 años y Llamadas de voz para los que tienen 35 años o más.

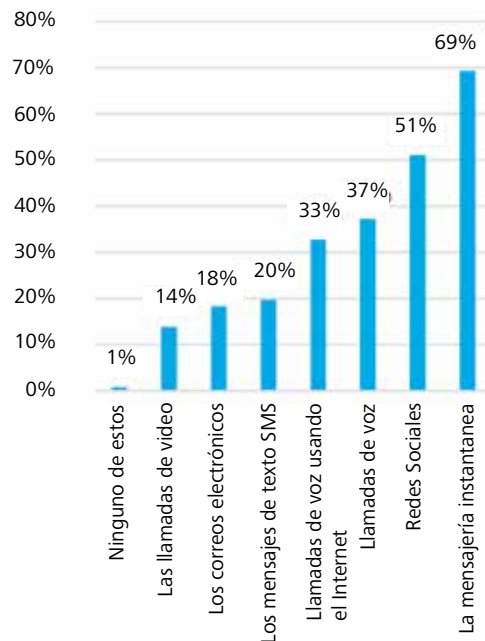
De 16 a 24 años



De 25 a 34 años

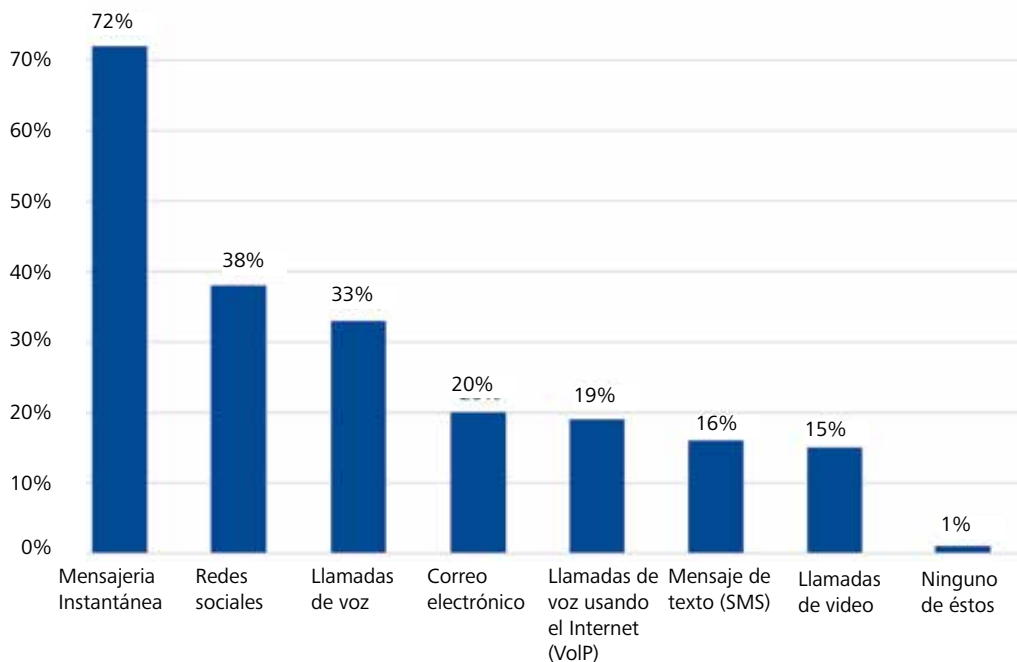


De 35 a 44 años



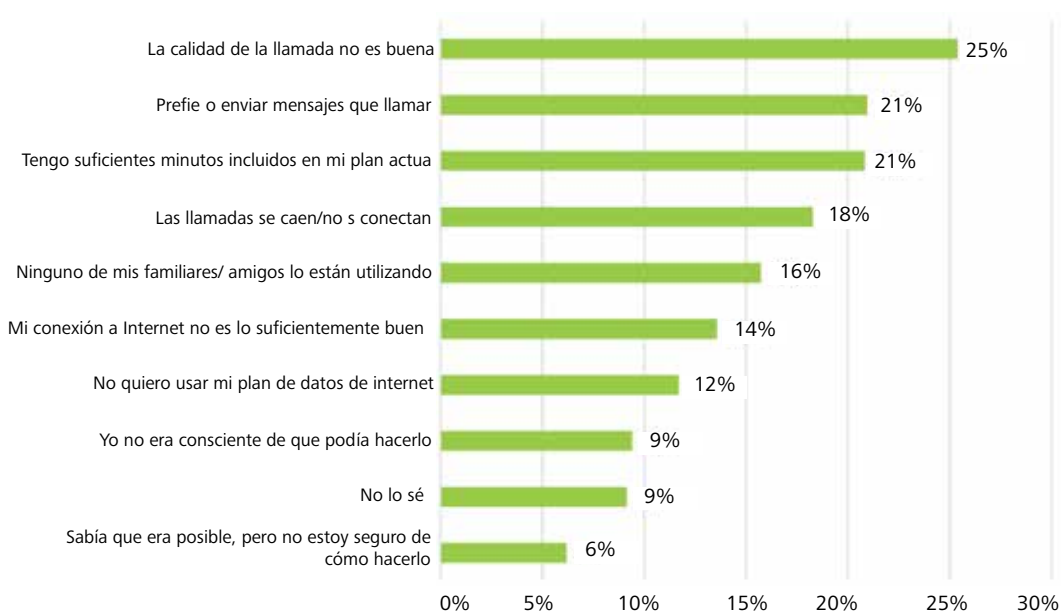
¿Cuál de las siguientes modalidades de comunicación utiliza con más frecuencia este año en comparación con hace 12 meses?

La modalidad de comunicación que más creció en el último año fue la Mensajería Instantánea.



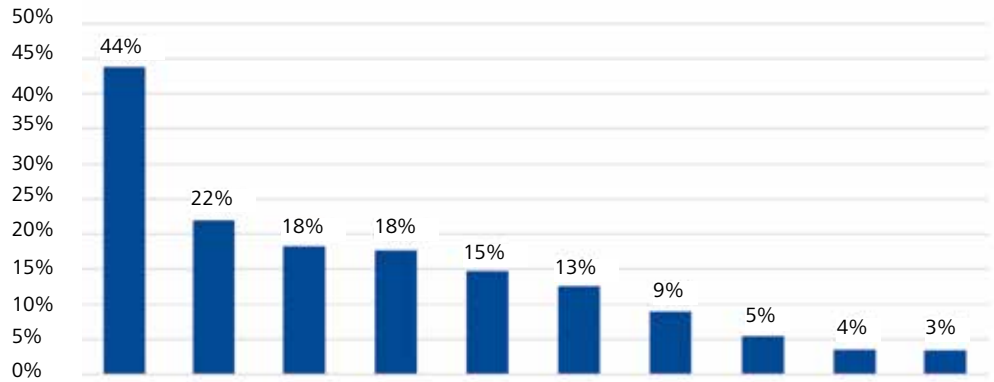
Usted mencionó que no usa servicios de Voz sobre Internet (VoIP) de forma semanal ¿Por qué?

La mayoría de las personas (un 78%) no usan VoIP de forma frecuente (semanal). Se observa que varios de los factores por los que no se realizan llamadas de Voz sobre Internet tienen que ver con Calidad de Servicio. El factor más mencionado fue calidad de la llamada no es buena (1 de cada 4 personas). Asimismo, un 1 de cada 5 (18%) afirman que se las llamadas de este tipo se caen.



¿Cuál de las siguientes acciones realiza normalmente con su teléfono cuando está fuera de casa?

La actividad que se realiza con mayor frecuencia fuera de casa con el teléfono es mirar videos cortos (p.e. a través del servicio de Youtube)



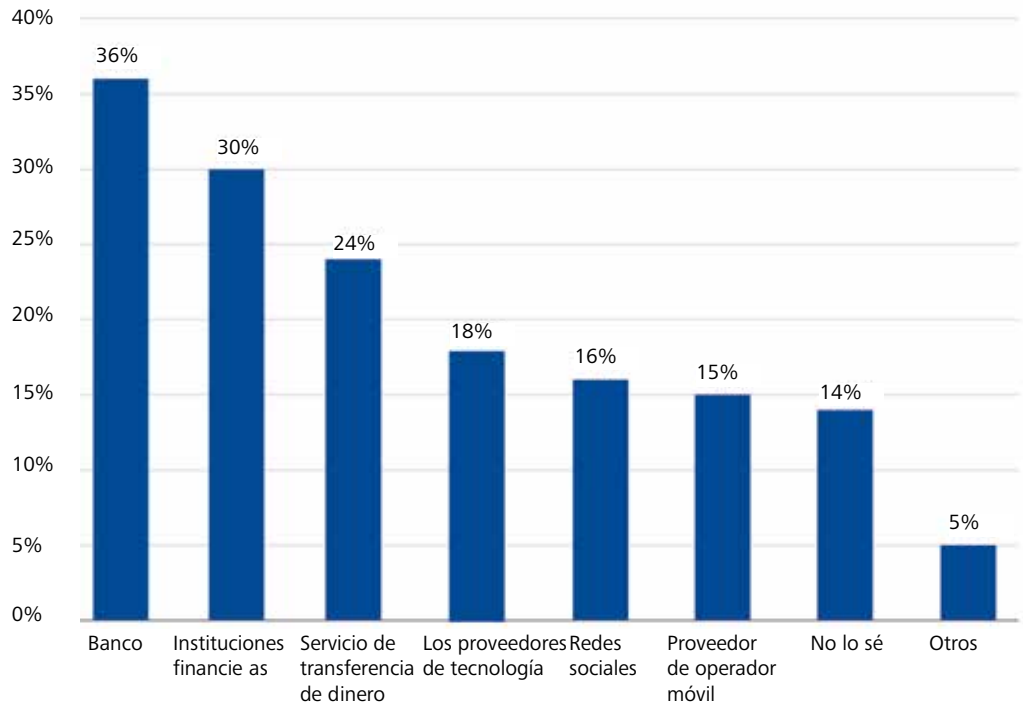
¿Utiliza su teléfono móvil para alguna de las siguientes actividades?

La actividad que la mayor parte de las personas han realizado con su teléfono móvil es tomar fotos, pero la actividad que la mayor parte de las personas realiza diariamente es consultar las redes sociales.



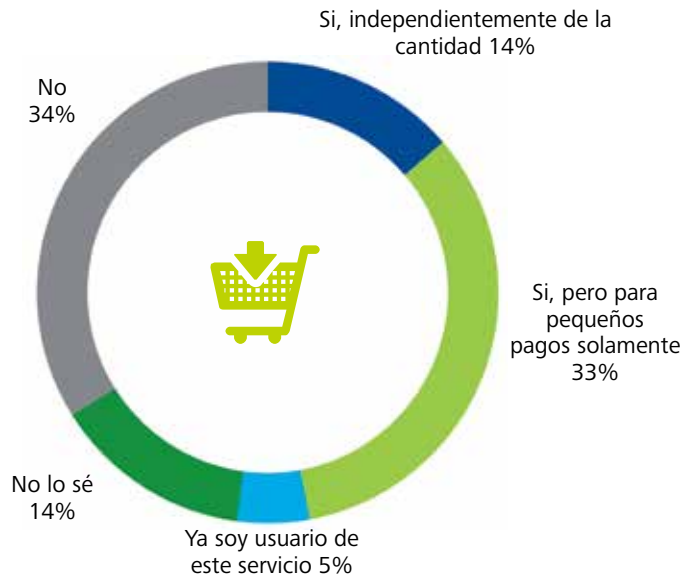
¿Cuál de los siguientes proveedores procesa sus pagos móviles en tiendas?

Los bancos y las instituciones financieras son los tipos de proveedores que mayormente procesan los pagos móviles en tiendas



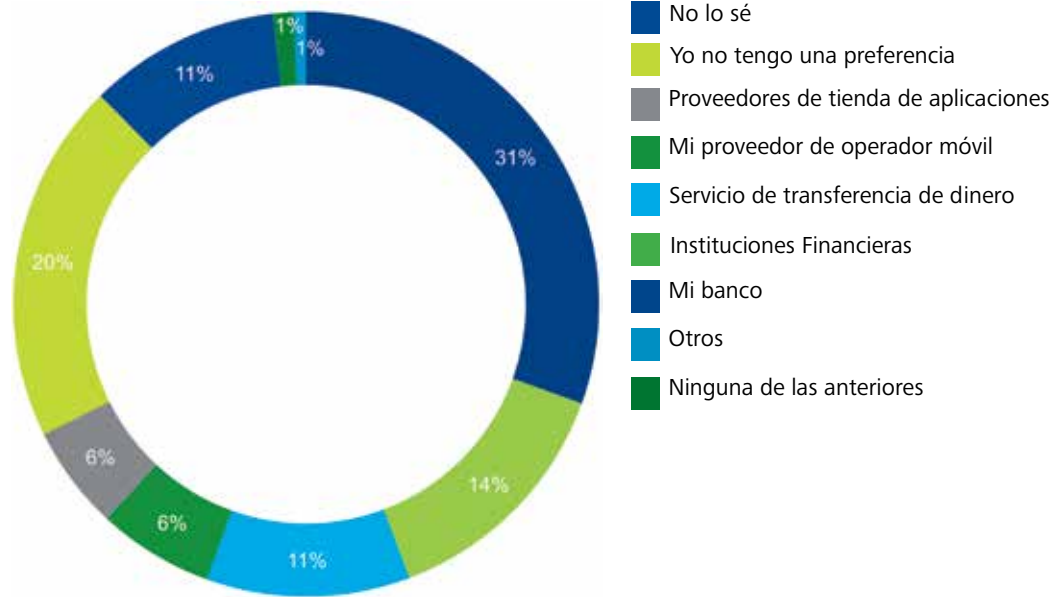
Si una solución en la que usted pudiera pagar en tiendas usando su teléfono móvil, similar a cómo utiliza dinero en efectivo o una tarjeta débito o crédito, estuviera disponible, ¿la utilizaría?

La mitad de las personas están dispuestas a utilizar una solución en la que pueda pagar en tiendas usando su teléfono móvil, similar a cómo utiliza dinero en efectivo o una tarjeta débito o crédito



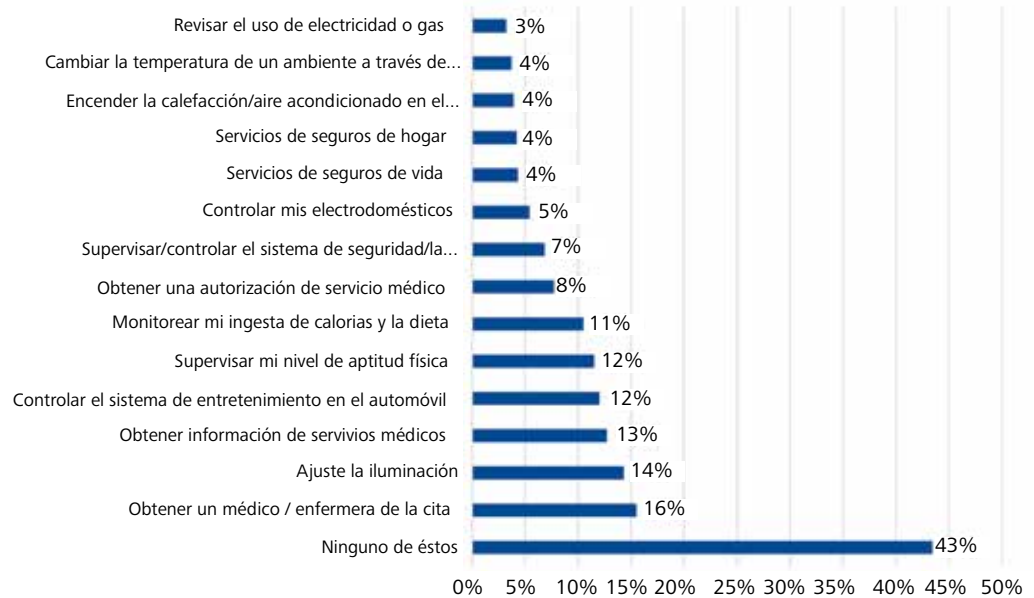
¿A quién prefieren para procesar su transacción?

Entidades del sector financiero o son los tipos de proveedores que mayormente prefieren en las personas para procesar los pagos móviles en tiendas



¿Alguna vez ha utilizado su teléfono para cualquiera de los siguientes?

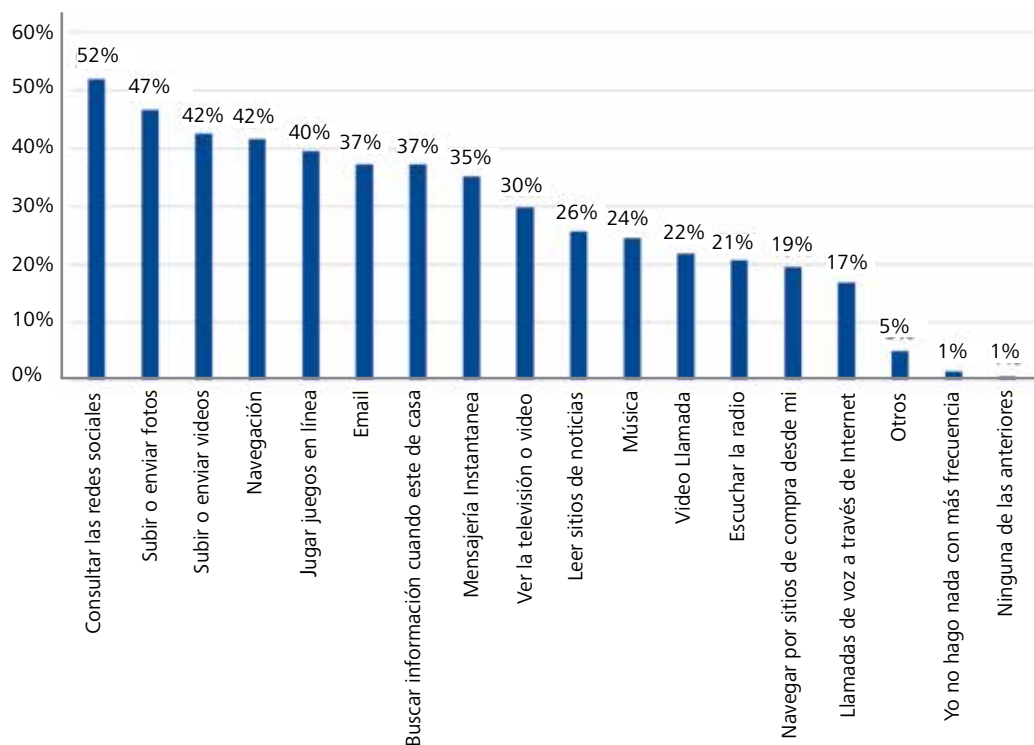
Las empresas aún tienen amplio margen para ofrecer valor a sus clientes mediante soluciones que se basen en teléfonos inteligentes. El Internet de las Cosas tiene un gran camino por recorrer.



Uso

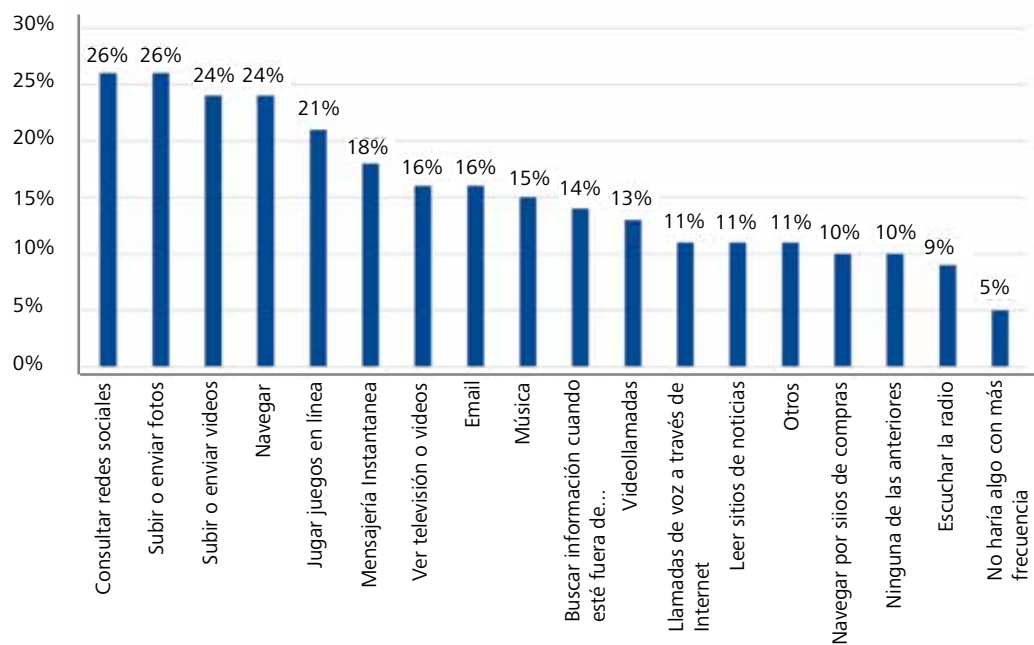
Desde que se suscribió a un servicio de 4G / LTE, ¿cuál de las siguientes actividades hace con más frecuencia a través de su red de telefonía móvil?

Las actividades que los futuros usuarios del servicios de 4G que más incrementarán al usar la red móvil son: Consultar las redes sociales y Subir o enviar fotos.



Si se suscribe a velocidades de Internet más rápidas usando redes 4G/LTE, ¿cuál de las siguientes actividades haría con más frecuencia al usar la red móvil?

Las actividad que los actuales usuarios del servicios de 4G han incrementado al usar la red móvil son: Consultar las redes sociales y subir o enviar fotos.



Dispositivos

El teléfono inteligente es el dispositivo electrónico de mayor éxito de todos los tiempos.

Aunque los televisores y los radios tradicionales tienen más alcance en la población, las ventas de teléfonos inteligentes tienen volúmenes superiores. A nivel global, la venta de teléfonos inteligentes supera la venta combinada de tabletas, computadores personales, televisores y consolas de video juego, tanto en valor como en número de unidades.

Este comportamiento del mercado se debe a dos razones:

- La primera es que el teléfono inteligente tiene el ciclo de vida más corto que cualquier otro dispositivo, de hecho en Colombia acorde con los resultados de la encuesta el 90% de los participantes que tienen un teléfono inteligente lo adquirió en los últimos 3 años.
- La segunda es que el teléfono inteligente es propiedad de una persona individual, es decir, no es compartido por un grupo de personas. Una familia puede compartir el televisor, mientras que cada teléfono celular en la familia tiene su propio dueño, lo cual explica que en Colombia haya aumentado en más de 30% los dueños de teléfonos inteligentes de tamaño estándar en el último año y se haya incrementado en 12% los dueños de teléfonos inteligentes de tamaño grande (phablets).

El mercado de los teléfonos inteligentes es muy sobresaliente en cifras, pero al mismo tiempo disfruta de la mayor innovación y cambio de todos los dispositivos electrónicos de consumo, no solamente en términos de especificaciones técnicas (velocidad del procesador, tamaño de la memoria, tasa de conectividad), también en términos de materiales utilizados (vidrio, metales, plásticos) y componentes (lentes, giroscopios). El ritmo de mejora de los teléfonos inteligentes lleva a la urgencia de actualizarse y los resultantes volúmenes de ventas impulsan la innovación, así el ciclo continúa.

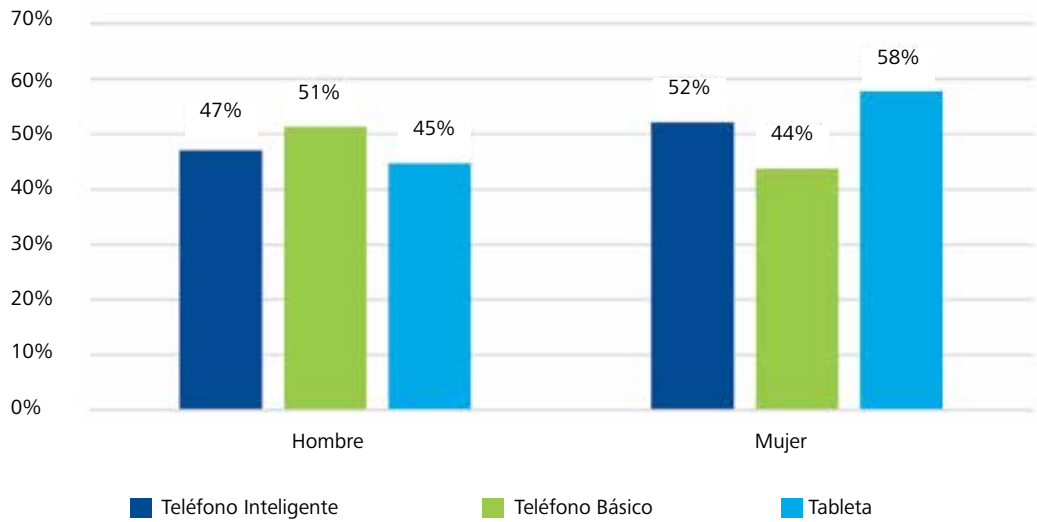
¿Y cuál es el destino de las unidades abandonadas? Una década atrás, cuando aún estábamos en la telefonía celular centrada en voz, muchos teléfonos viejos terminaron abandonados en cajones. El creciente valor residual de algunos modelos de teléfonos inteligentes usados ha incrementado la probabilidad de una segunda vida para estos dispositivos. En Colombia, cerca de un 50% de los teléfonos celulares continuó siendo utilizado por un segundo dueño, por lo cual la segunda vida de los teléfonos inteligentes probablemente llegue a ser una dinámica importante en el sector de los teléfonos móviles.

En conclusión, dado su naturaleza de dispositivo multipropósito, los teléfonos inteligentes continúan dominando el mercado de los artículos de consumo en el sector de dispositivos electrónicos.

Dispositivos

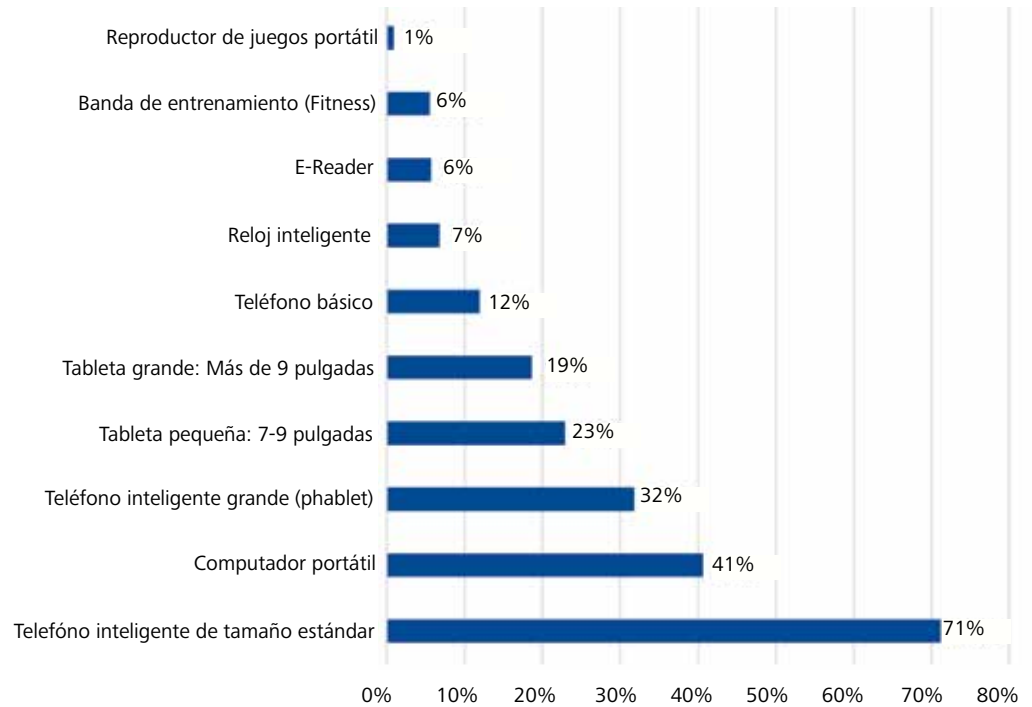
¿Qué tipo de dispositivo tiene?
(Gráfica según género)

Se observa una diferencia importante en relación con las tabletas. Mientras tan solo un 45% de los hombres manifestaron tener una, un 58% de las mujeres afirma on tener este tipo de dispositivo.



¿Cuál de los siguientes dispositivos posee o tiene acceso inmediato (en el trabajo o en el hogar)?

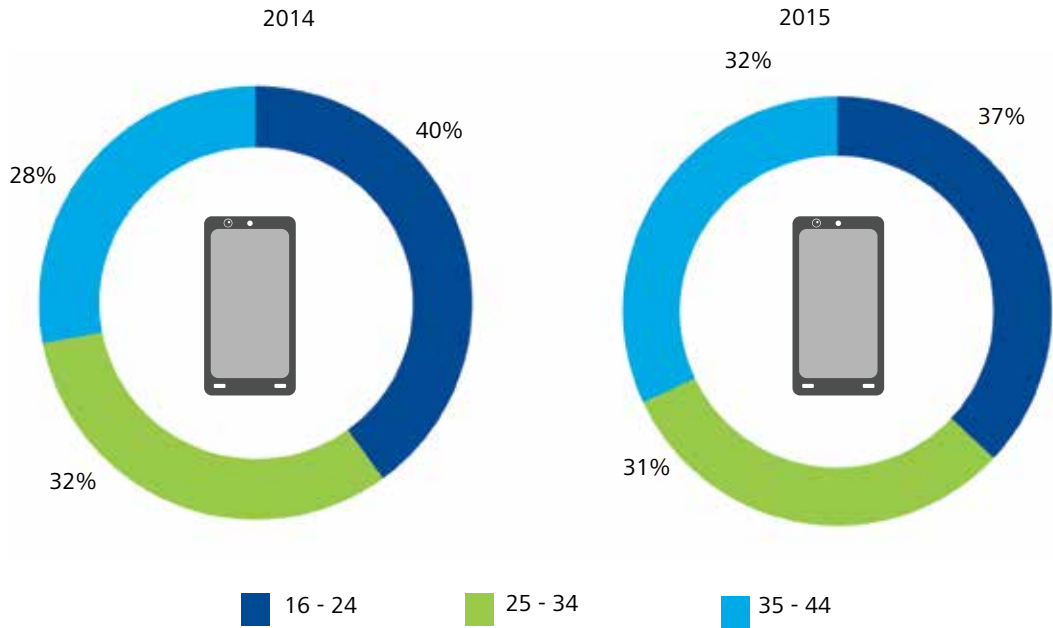
Casi el doble de las personas tiene un teléfono inteligente de tamaño estándar (71%) con respecto a los que tienen una computadora portátil (41%).



Dispositivos

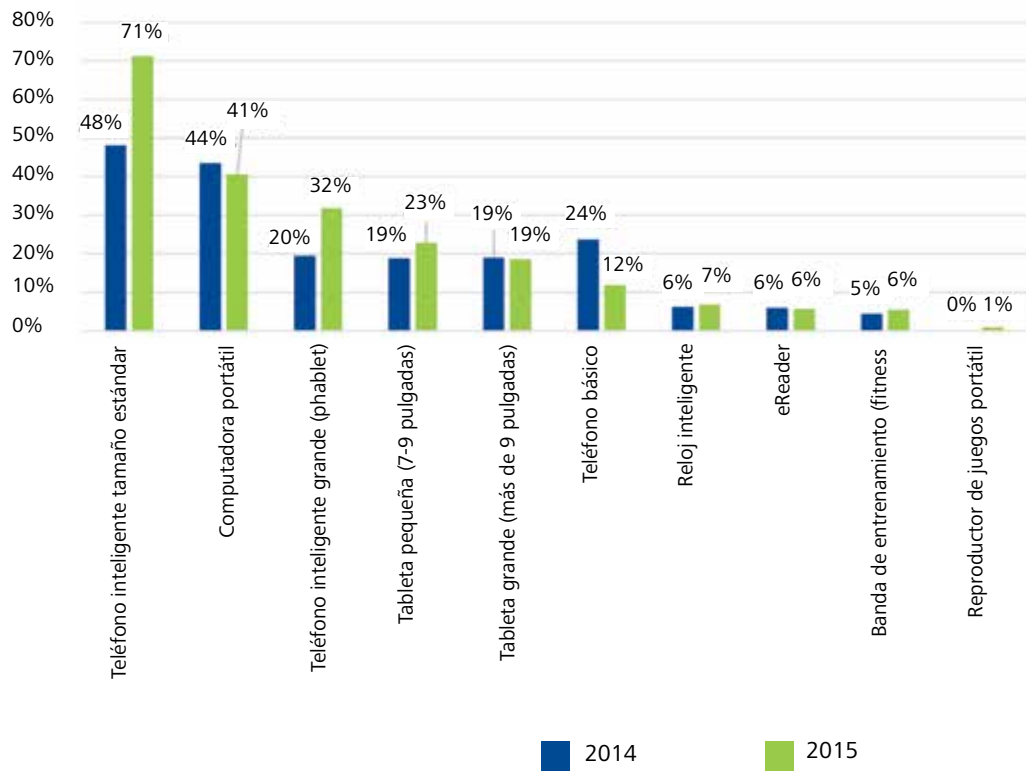
¿Cuál es la edad del propietario del teléfono inteligente?
Comparativo entre 2014 y 2015

En el último año se presentó un ligero incremento en el porcentaje de propiedad de los equipos smartphones por parte de la generación más adulta quienes cada vez tienen más acceso a dispositivos electrónicos con la facilidad actual de un mayor tamaño de los mismos y una mayor facilidad en su uso.



¿Qué tipo de dispositivos móviles tiene? Comparativo entre 2014 y 2015

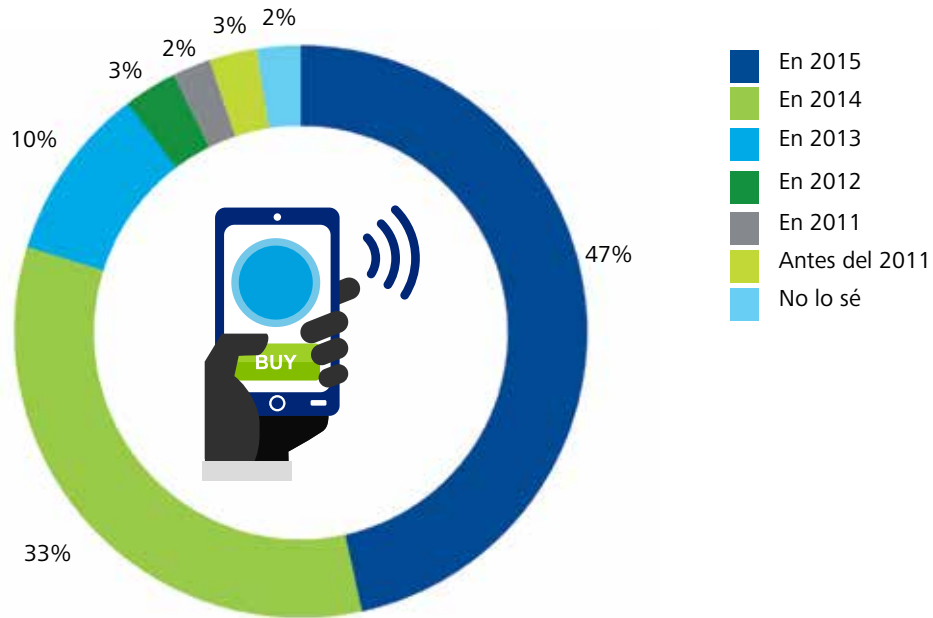
Con respecto al año anterior se presenta un incremento importante en smartphones de tamaño estándar y en Phablets. Estos dispositivos están reemplazando a los teléfonos tradicionales los cuales se redujeron porcentualmente a la mitad. Por otra parte, relojes inteligentes y bandas de entrenamiento aún no despegan en Colombia.



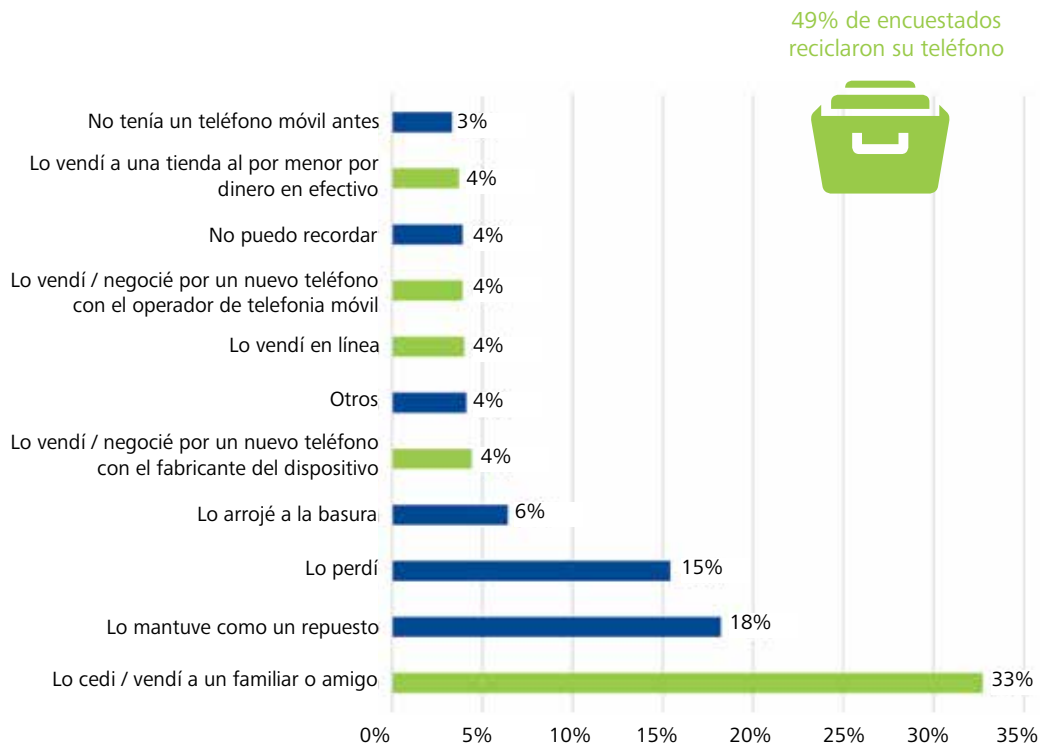
Dispositivos

¿En que año adquirió su teléfono inteligente actual?

Los usuarios de dispositivos móviles siguen invirtiendo en actualizar sus dispositivos, un 80% de las personas obtuvieron su actual teléfono inteligente en los últimos 2 años, tan solo un 10% tiene un equipo adquirido hace más de 3 años.



¿Qué hizo con su teléfono móvil anterior cuando adquirió su teléfono actual?





Conectividad

La conectividad vía Wi-Fi permanece como el principal medio de conexión a Internet de los dispositivos móviles en parte porque la conexión vía 3G y 4G es aún considerada muy costosa.

Adicionalmente, a pesar del incremento de velocidad en las redes 4G, la sensación de mejora en la velocidad con respecto a las redes 3G ha bajado con respecto al año anterior (de un 60% a un 48%). De hecho casi la mitad de los participantes manifestaron no estar contentos con la velocidad de Internet que obtiene de su operador de telefonía móvil, lo cual es un reflejo de las inquietudes sobre la estabilidad tanto del servicio de voz como de datos que tienen los colombianos.

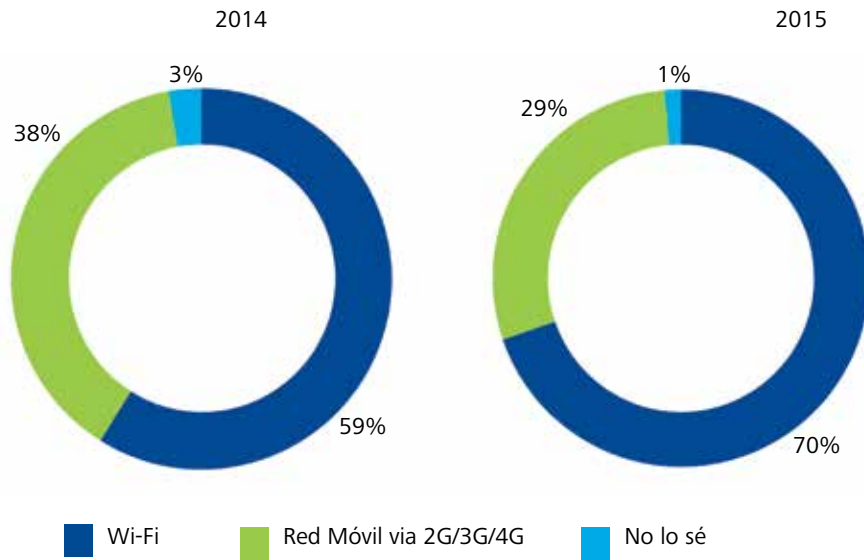
A pesar de lo anterior, existe un alto potencial en el mercado de conectividad vía 4G pues casi la mitad de las personas planean moverse a 4G en el próximo año.

Finalmente, en cuestión de conectividad, en nuestro mercado local no hay una marcada diferencia de cuál es el o los factores preponderantes por los cuales los usuarios eligen su operador de telefonía móvil. Sin embargo, al pensar en cambiar de operador la razón por la que más personas lo haría, sería por una disminución en el precio del plan de internet que le ofrece su operador actual.

Conectividad

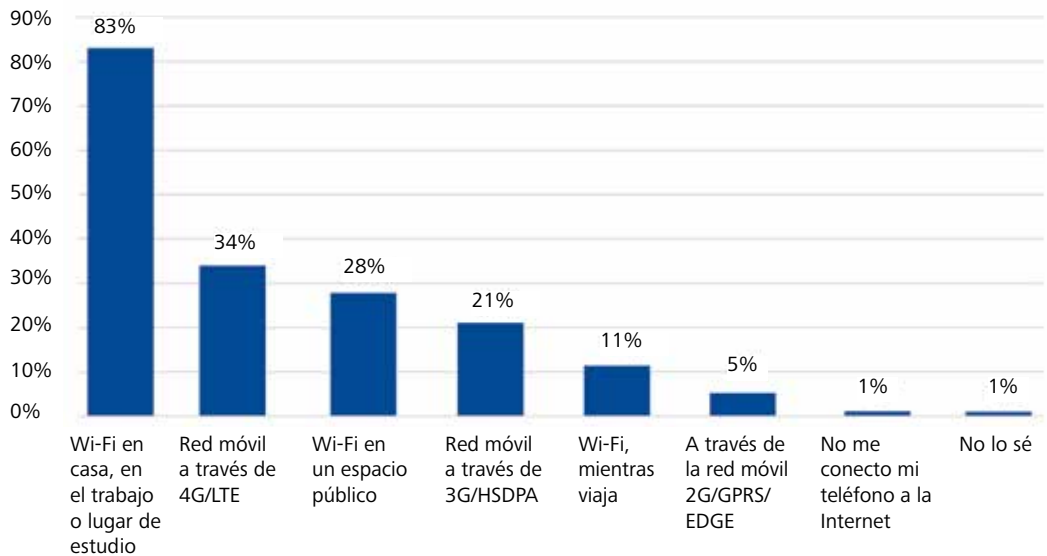
¿Qué tipo de conectividad utiliza con más frecuencia en su teléfono?

En el último año se incrementó porcentualmente el uso de la conexión Wi-Fi y se redujo la de Internet Móvil. Esto debido a que cada día hay disponibles más redes Wi-Fi gratis en los establecimientos comerciales y las empresas, así como a la mayor instalación de éstas en el hogar. Así mismo, las personas prefieren usar las redes Wi-Fi gratis a gastar su plan de datos.



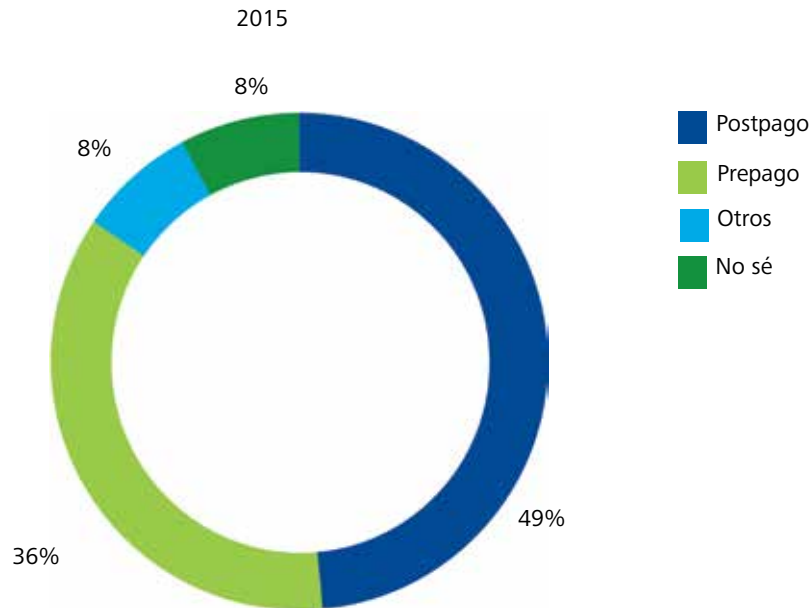
¿Cómo conecta su teléfono a Internet?

Los usuarios prefieren la conexión Wi-Fi en lugares conocidos (p.e. casa o trabajo). La conexión a Internet vía red móvil es menos de la mitad de la realizada en sitios conocidos. Un porcentaje menor (28%) se conecta en sitios públicos.



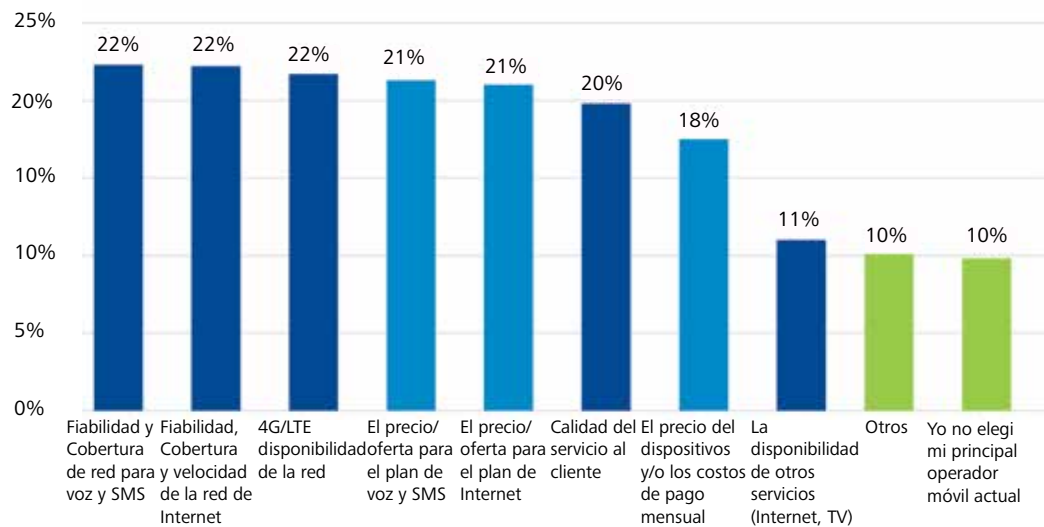
¿Qué tipo de suscripción tiene para su teléfono móvil?

La mitad de las suscripciones de telefonía móvil se realizan bajo un contrato postpago. Sin embargo, el porcentaje de suscripciones con planes prepago sigue siendo significativo (Un 36%).



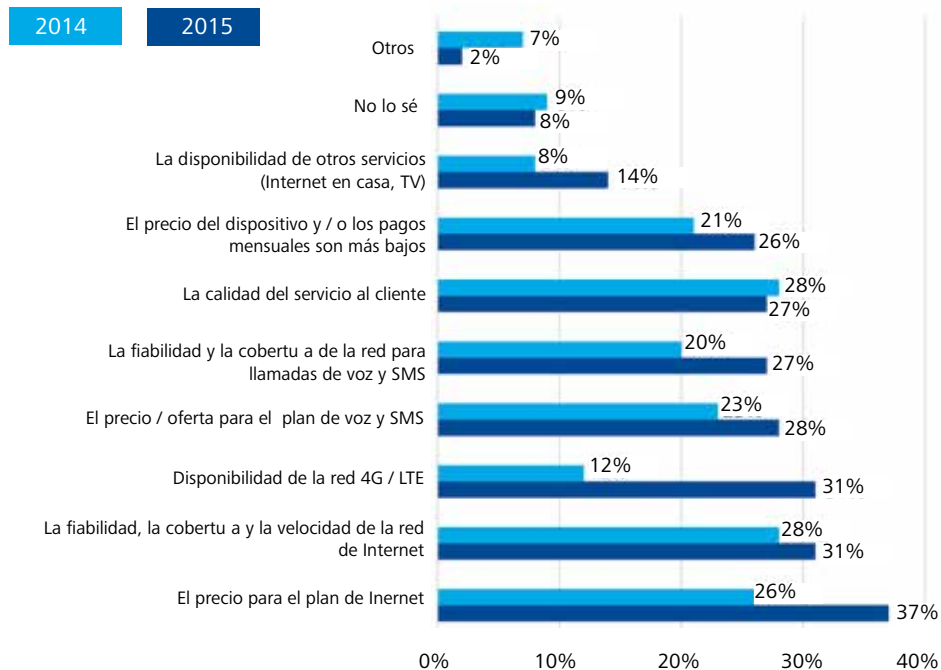
¿Por qué eligió su operador de telefonía móvil actual?

Lo usuarios en Colombia no tienen un factor claro que marque la diferencia al momento en que eligen el operador de telefonía móvil.



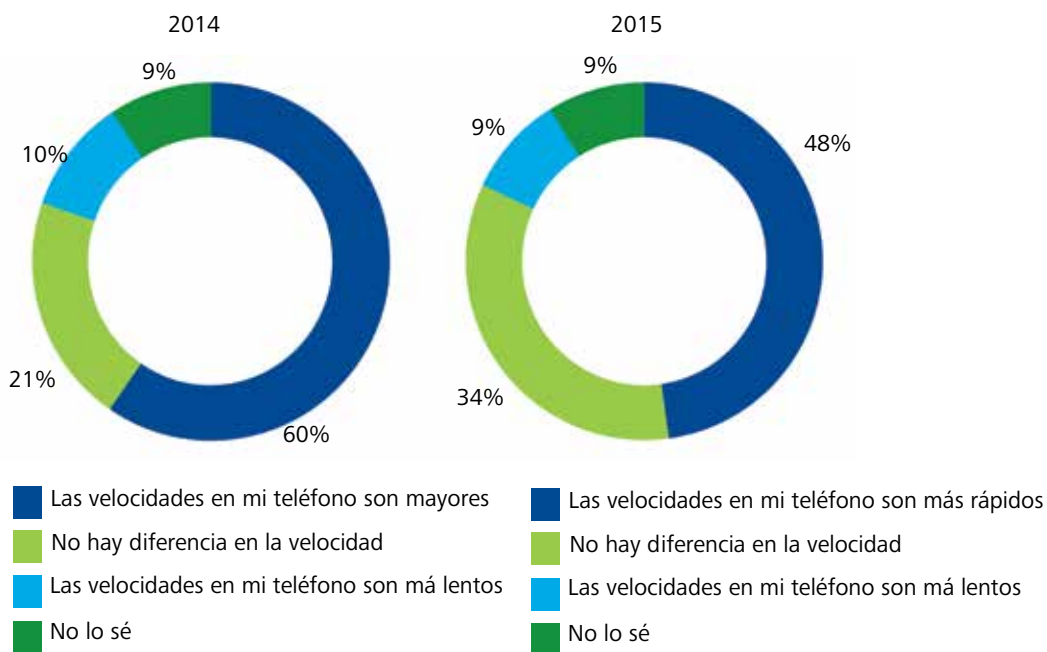
Si cambiara de operador en el futuro ¿cual de las siguientes serían las razones para hacerlo?

El principal factor que haría cambiar a los usuarios de operador es el precio. Sin embargo, muy cerca está la fiabilidad y disponibilidad de la red. Por lo anterior, no hay un factor predominante que marque diferencia al momento de cambiar de operador.



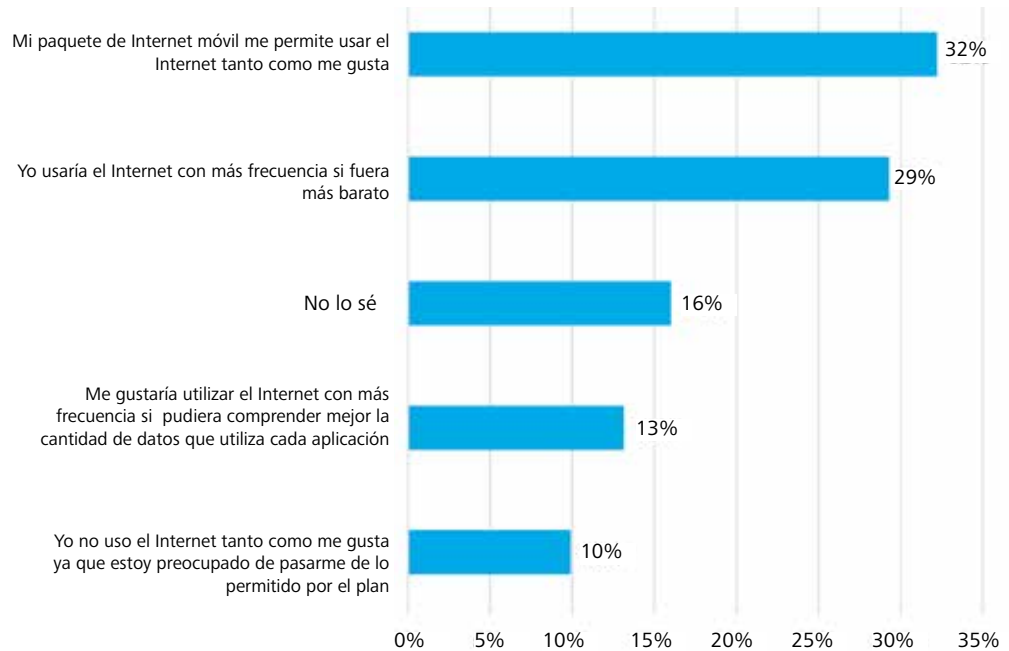
¿Cómo calificaría el servicio 4G al que está suscrito en comparación con la velocidad que estaba recibiendo previamente al usar su red de telefonía móvil?

Se observa que se incrementó la percepción de que la velocidad no ha mejorado al suscribirse al servicio 4G.



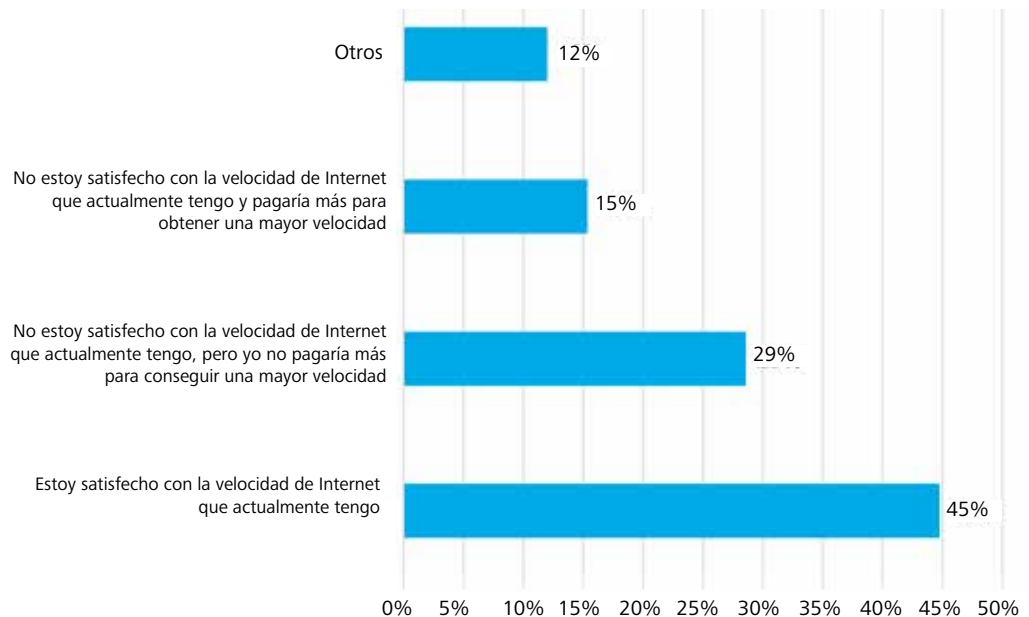
¿Cómo se siente con la suscripción a Internet y la tarifa de su teléfono móvil?

Los usuarios están preocupados por el consumo de Internet y las implicaciones económicas del uso de su plan de datos. Tan solo una tercera parte de los encuestados se siente satisfechos con su tarifa de Internet móvil y un 29% usaría Internet más frecuentemente si bajara el precio.



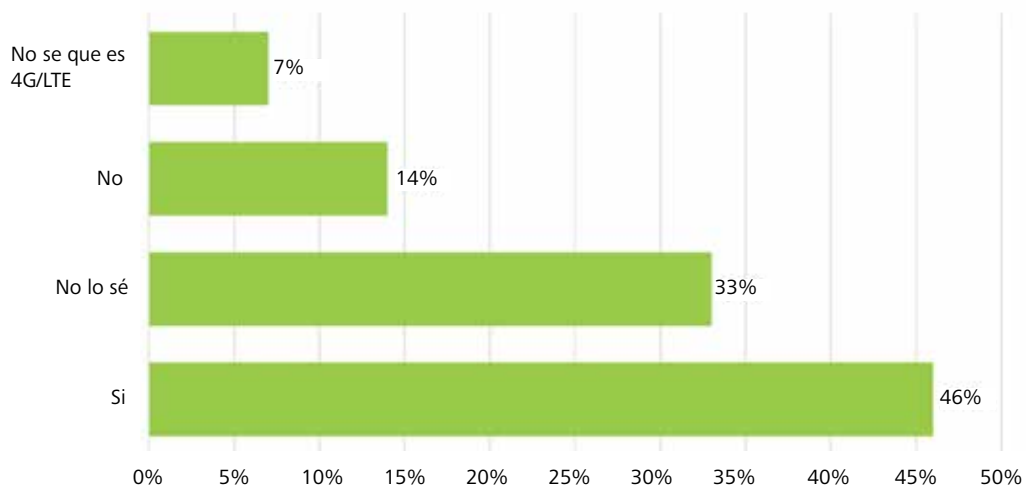
¿Cómo se siente con la velocidad de Internet que obtiene de su operador de telefonía móvil?

Menos de la mitad de los usuarios están satisfechos con la velocidad de Internet que tienen y pocos de quienes están insatisfechos estarían dispuestos a pagar más para tener un mejor servicio.



¿Es probable que se suscriba a una red 4G / LTE en los próximos 12 meses?

La expectativa por conectividad 4G sigue vigente. Casi la mitad de las personas planean moverse a 4G en el próximo año.





Información de la encuesta

Los datos correspondientes a Colombia son parte del Global Mobile Consumer Survey de Deloitte, un estudio de usuarios de teléfonos móviles alrededor del mundo. En el 2015 en este estudio participaron 49,500 personas de 31 países, que representan el 70% de la población mundial (población de los países cubiertos por la encuesta vs. población mundial total).

Área

49.500 personas

31 países

6 continentes

70% población mundial



Los datos citados en este documento están basados en una muestra de 1,000 consumidores de Colombia con edades entre 16 y 44 años.

El trabajo de campo se realizó en septiembre de 2015 y fue llevado a cabo por una firma de investigación independiente, basándose en un cuestionario facilitado por Deloitte.

Las preguntas fueron realizadas en el idioma oficial de cada país y se les dieron a los participantes ejemplos específicos de cada país para que

pudieran dar su respuesta. Todas las preguntas relacionadas con dinero fueron realizadas utilizando la moneda local.

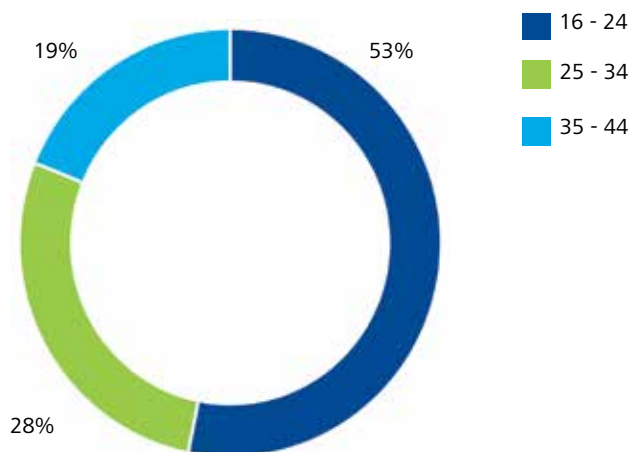
Las siguientes gráficas presentan información demográfica de los participantes en Colombia.

Conectarse no es cuestión de edad. Para todas las edades, un 30% de las personas revisan su teléfono dentro de los siguientes 5 minutos posteriores a haberse despertado.

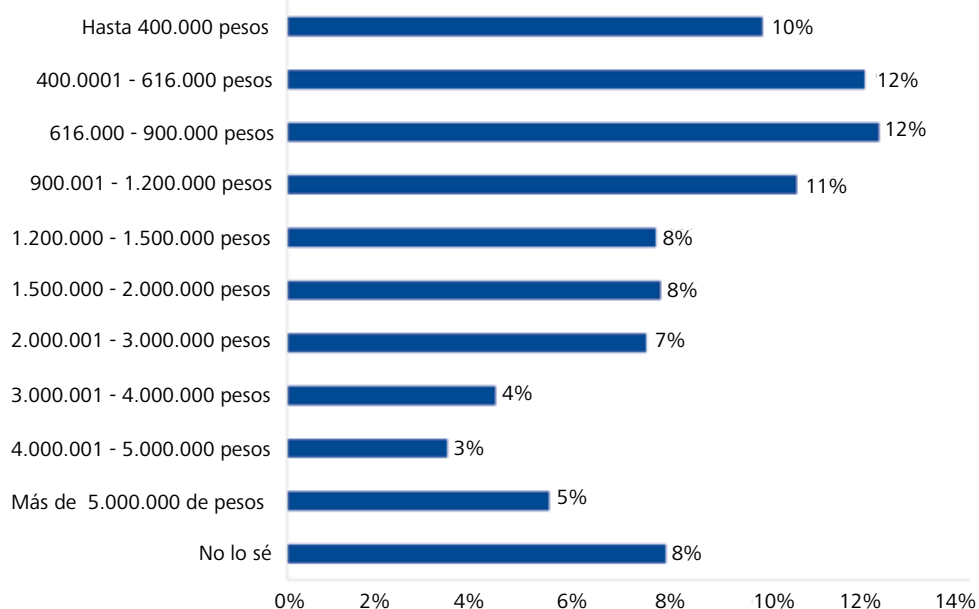
Género

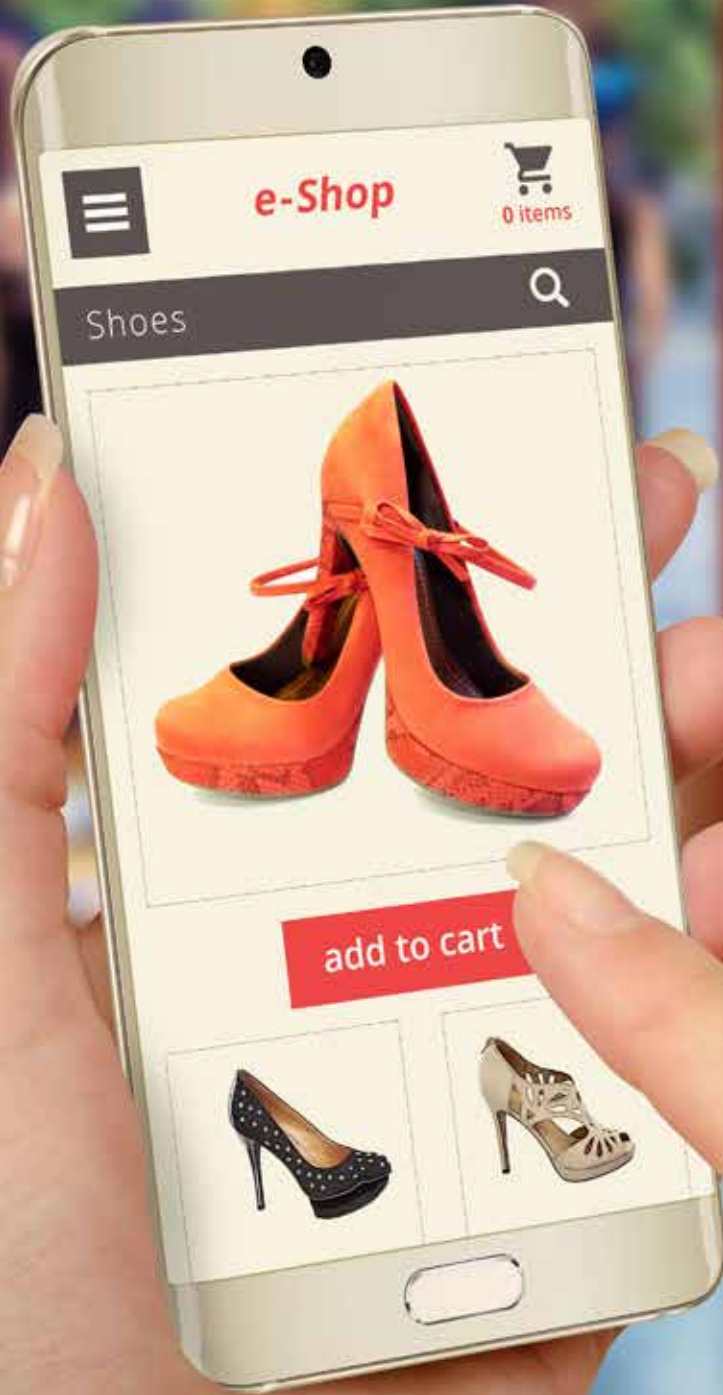


Edades



Ingresos mensuales del hogar





e-Shop

0 items

Shoes



add to cart



Contactos:

Nelson Valero Ortega

Socio líder Tecnología Medios y Telecomunicaciones
nvalero@deloitte.com

Samuel Ardila

Gerente senior Consultoría en Riesgos Empresariales
slardila@deloitte.com

Maritza García

Gerente senior Estrategia y Operaciones
mgarciav@deloitte.com

Mercadeo

cmercadeo@deloitte.com

www.deloitte.com/co

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía, y su red de firmas miembro, cada una como una entidad única e independiente y legalmente separada. DTTL (también denominada “Deloitte Global”) no presta servicios a clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

Deloitte presta servicios de auditoría, impuestos, consultoría, asesoramiento financiero, consultoría en riesgos y asesoría legal y tributaria a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda sus capacidades de clase mundial y servicios de alta calidad a Clientes, suministrando el conocimiento necesario para que los mismos puedan hacer frente a sus más complejos retos de negocios. Más de 220.000 profesionales de Deloitte se han comprometido a generar un impacto que trascienda.