



Deloitte Global Mobile Consumer Survey - 2015

Visión sobre los hábitos de los consumidores en México

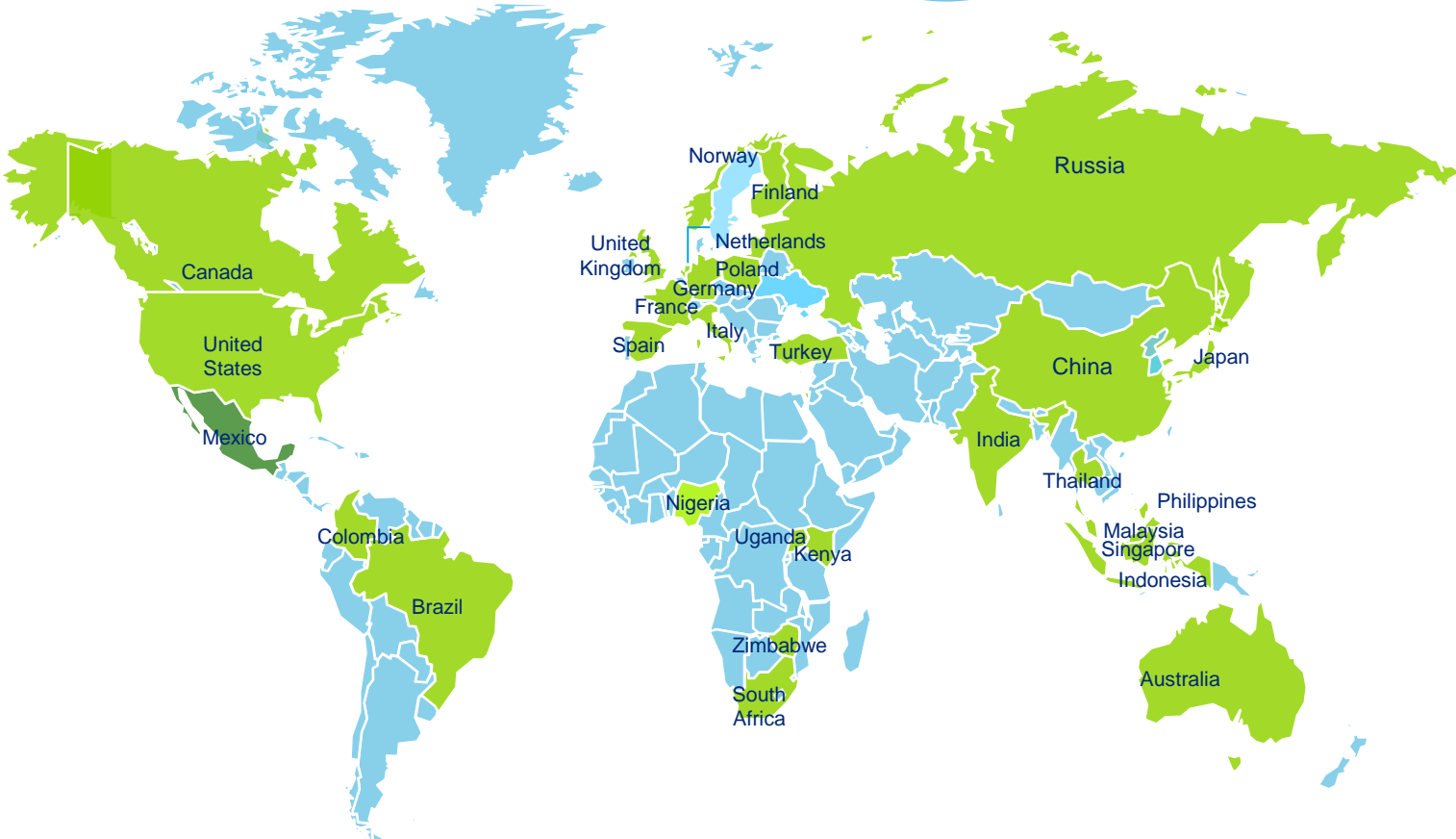


El Global Mobile Consumer Survey 2015:

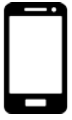
6
continentes

30
países

49 Mil
encuestados



Los principales resultados para México del Global Mobile Consumer Survey se concentran en los siguientes tópicos...



Los **smartphones** son los dispositivos móviles con **mayor penetración (81%)** y ganarán aún más terreno próximamente, los **canales de venta presencial** jugarán un rol fundamental...

...forman una **parte muy relevante y cambian nuestras vidas**, motivado en gran medida por nuestra necesidad de estar **conectados a mensajería instantánea y a las redes sociales**



El **servicio de VoIP** es el que **más ha crecido recientemente en comunicación**, y continuará haciéndolo si se logran ajustar aspectos de **calidad y pricing del servicio**

La **conectividad 4G** jugará un papel clave en asegurar una **experiencia óptima de uso**, a pesar de que su **adopción es todavía baja** el **interés por adquirirla es muy elevado...**



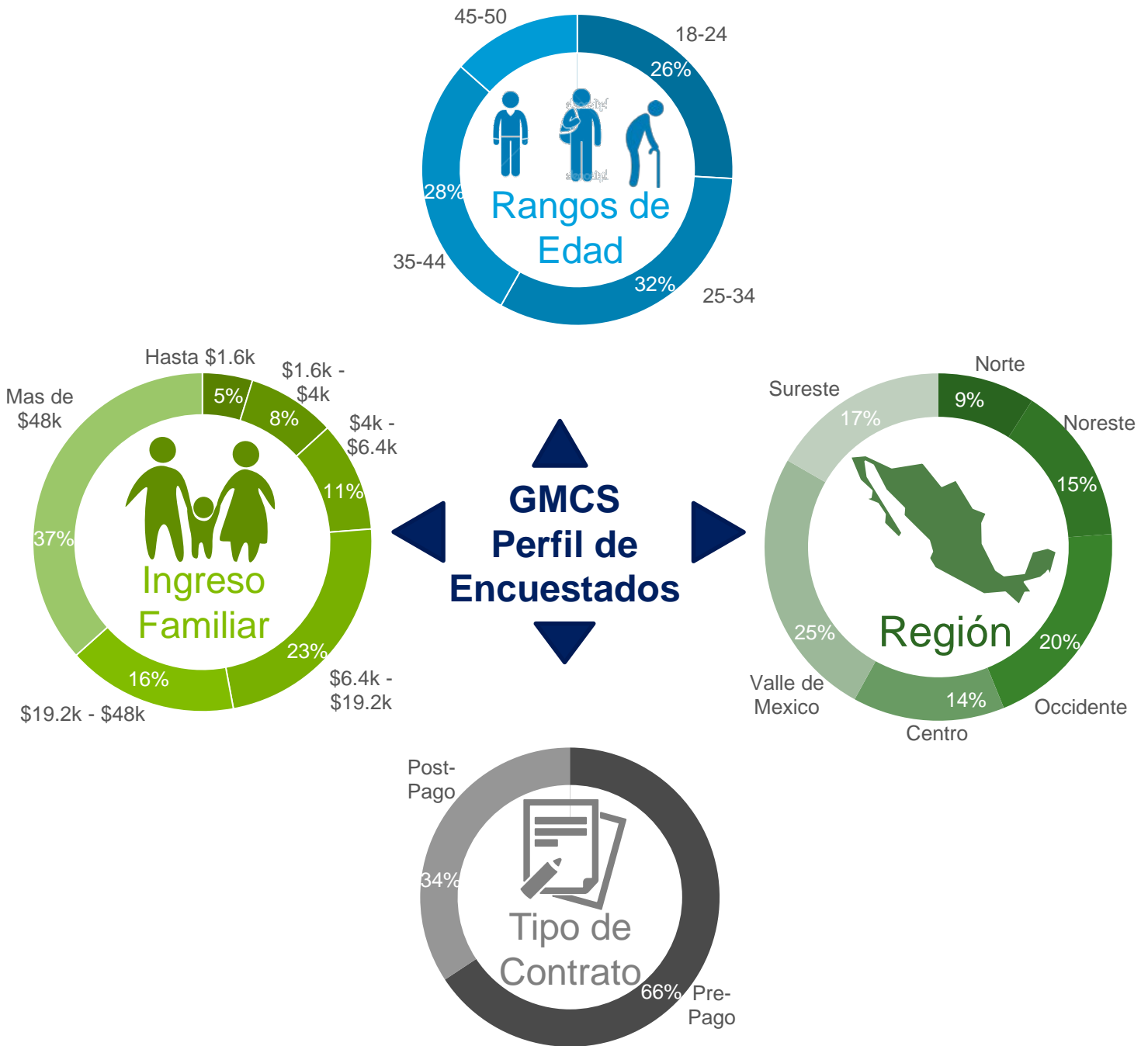
...siendo necesario **fortalecer los esquemas de pricing y la calidad** de los servicios de transmisión ya que son los **factores clave considerados** para la selección del operador

Otros ámbitos de uso como **e-commerce, cartera electrónica y publicidad enfocada** agregan **dinamismo y atractivo de negocio** en el entorno de mercado de los smartphones



IoT es una realidad en México, su adopción gana relevancia en múltiples formatos de los que destacan **Smart TV, consolas de videojuegos, y speakers conectados**

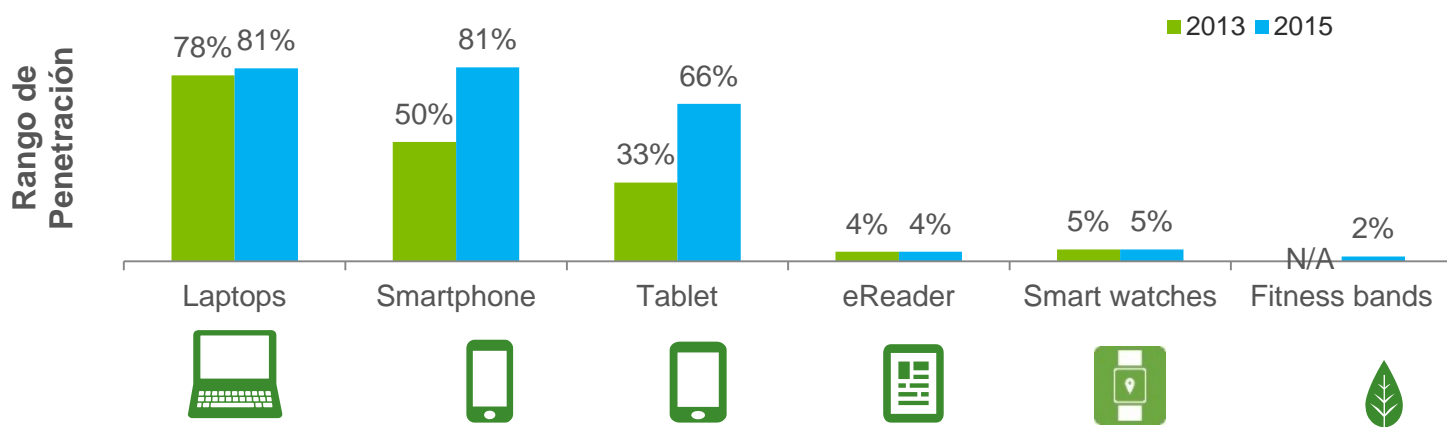
La distribución de la muestra y perfil obtenido de los encuestados en México en el Global Mobile Consumer Survey es el siguiente...



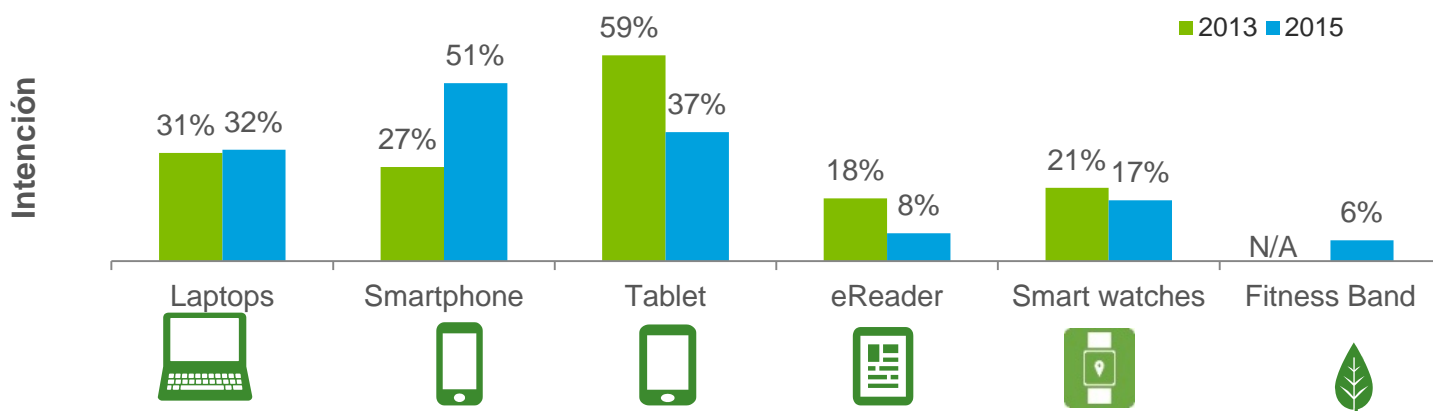
El modelo de encuesta se realiza online y cubre en mayor medida los segmentos de rentas más elevadas comparado con la distribución de rentas a nivel nacional

Los dispositivos móviles conectables juegan ya un papel muy relevante en México, en especial los smartphones...

¿Cuál, si alguno, de los siguientes dispositivos posees o tienes acceso inmediato a él?



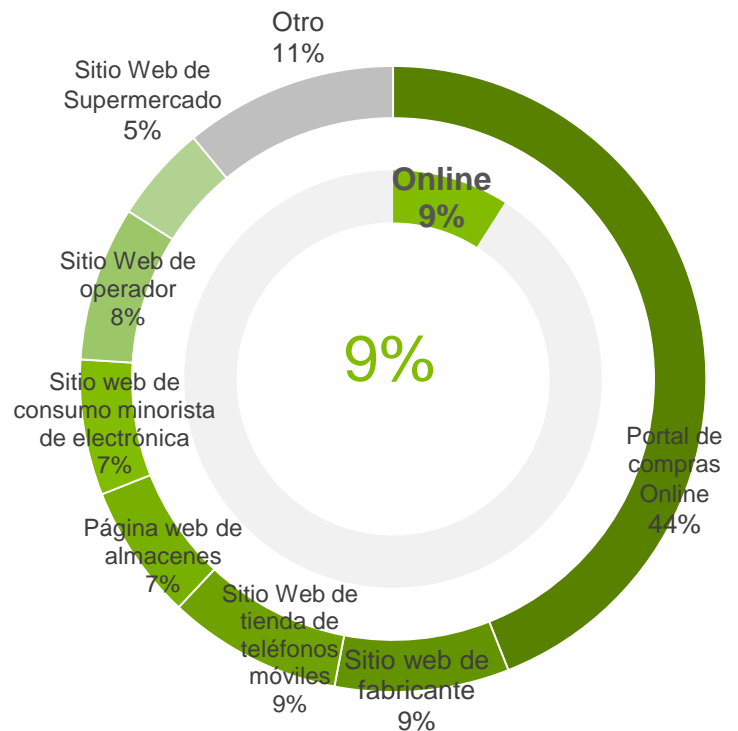
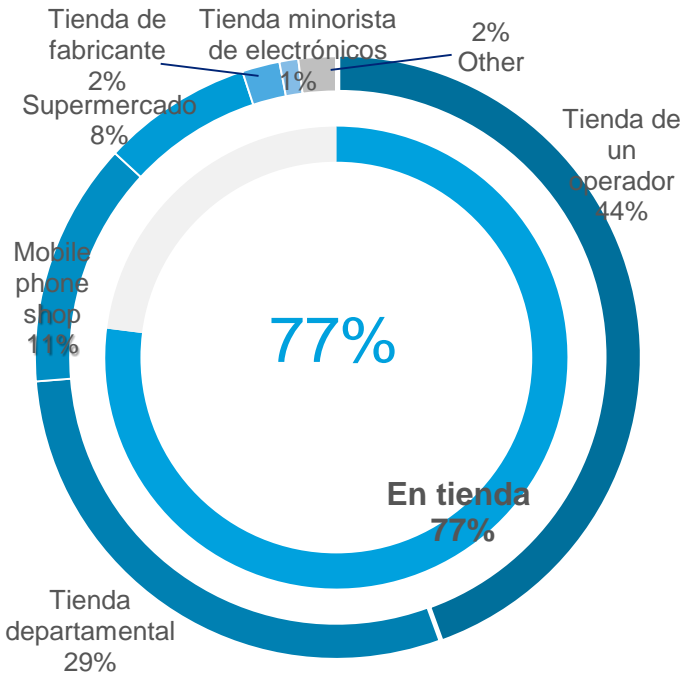
Cuál de los siguientes dispositivos, si alguno, es probable que compres en los siguientes 12 meses?



Fuente: Mexico edition, Deloitte Global Mobile Consumer Survey, May-Jun 2013 & June 2015
 Base Graph 1: Todos los encuestados, Mexico, 2015: 2,000, 2013: 2003
 Base Graph 2: Todos los encuestados, Mexico, 2015: 2,000, 2013: 2003

...se adquieren principalmente en tiendas, los formatos de compra digitales todavía están poco adoptados...

¿Cómo se compra su teléfono actual? Operadores dijeron que usted compró su teléfono actual en línea / en la tienda, ¿cuál de las siguientes opciones describe mejor donde lo compró?



Fuente: Mexico edition, Deloitte Global Mobile Consumer Survey, June 2015

Base Graph 1: Propietarios de smartphones que compraron sus propios teléfonos: 1,424; Compra In-store: 1,102

Base Graph 2: Propietarios de smartphones que compraron sus propios teléfonos: 1,424; Compra online 127

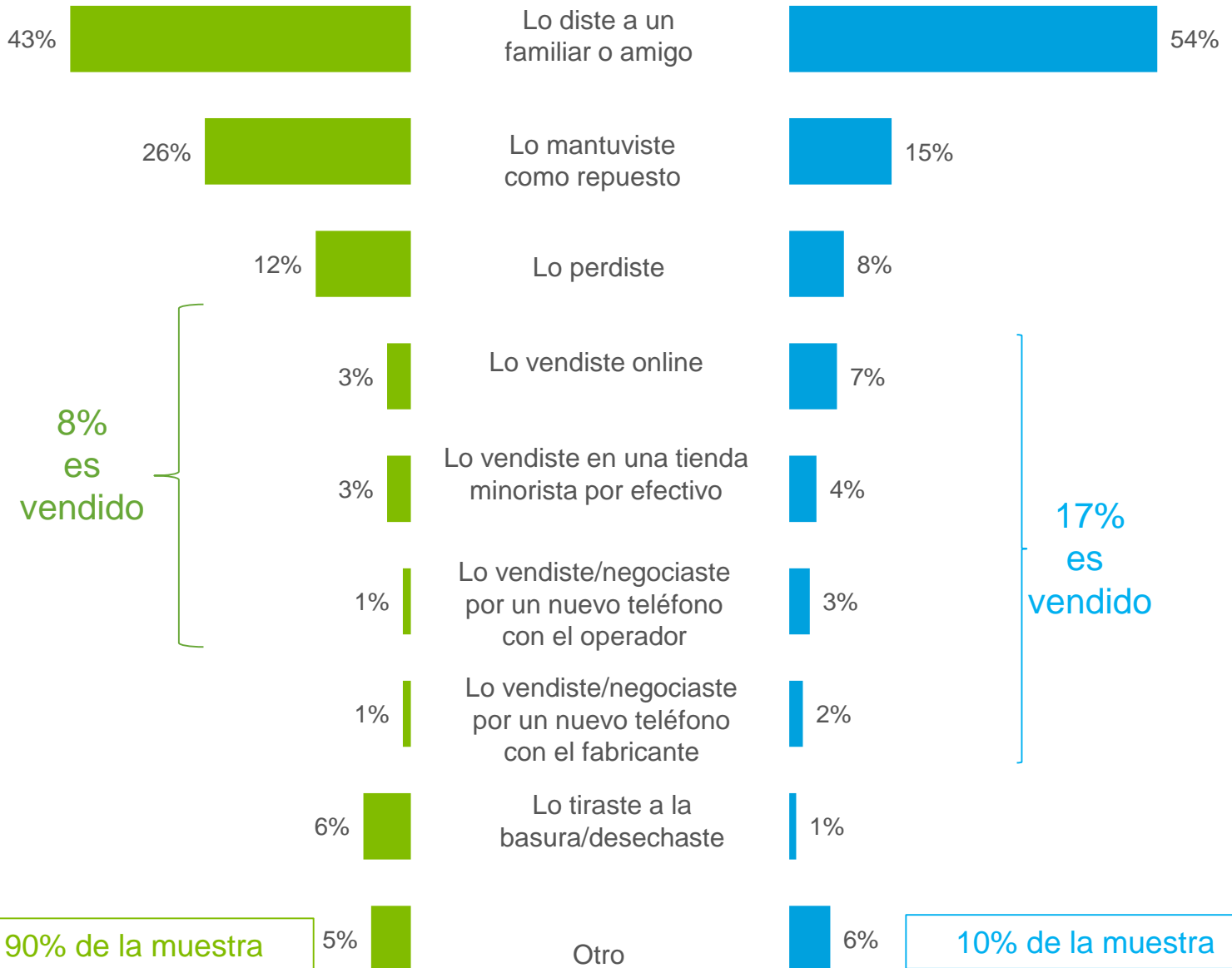
Note: Los encuestados que recibieron su teléfono de un familiar o amigo, se han excluido de este análisis. 4% de los propietarios de teléfonos inteligentes compraron su teléfono a través de un representante de ventas a través del teléfono, el 7% no compró su teléfono, y el 11% utiliza otro método para la compra.

...y al mismo también existen mercados de segunda mano que presentan un atractivo potencial de crecimiento

¿Qué hiciste con tu teléfono móvil anterior la última vez que lo actualizaste?

Otros Teléfonos

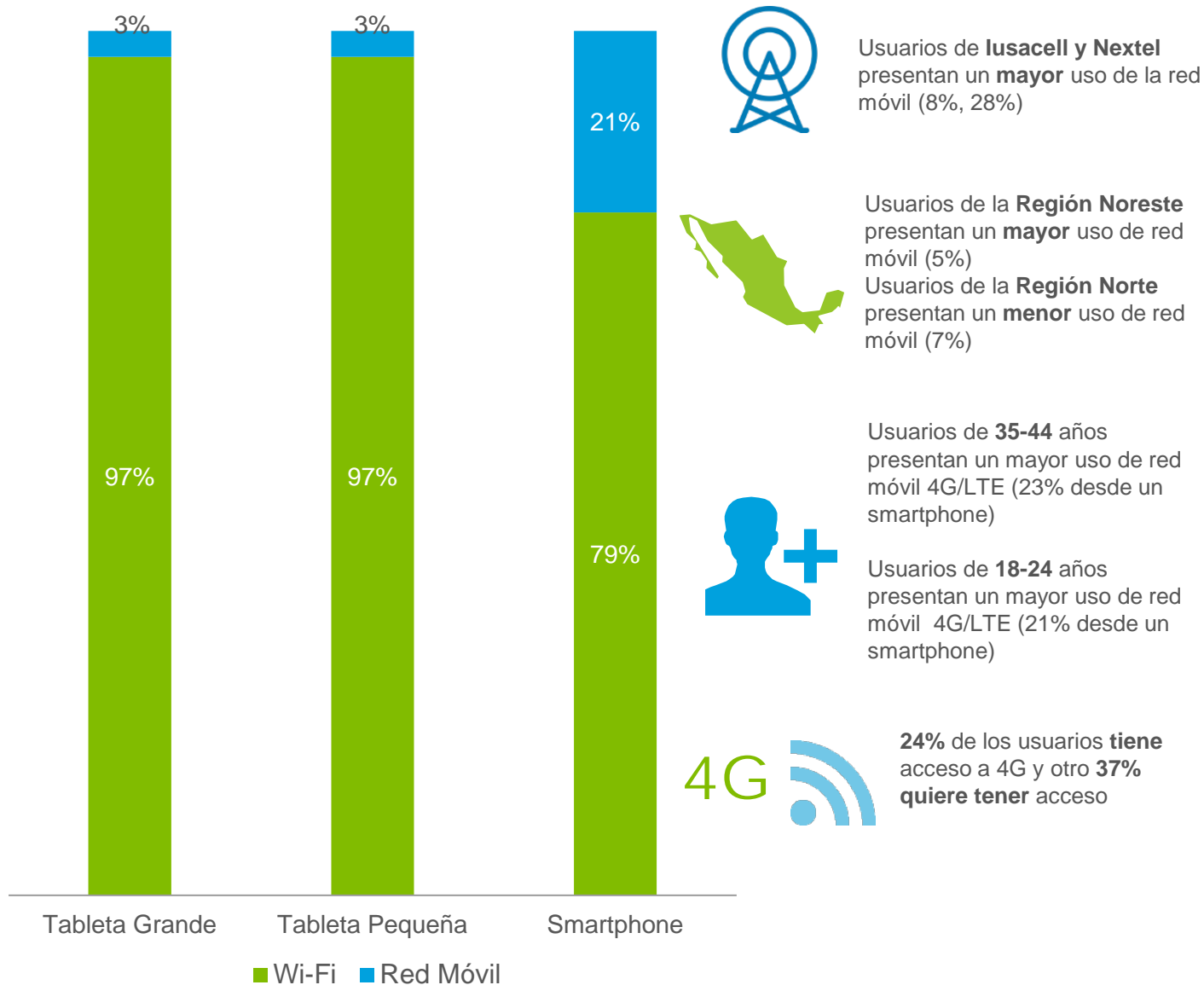
iPhones



Fuente: Mexico edition, Deloitte Global Mobile Consumer Survey, June 2015
 Base Graph 1: Propietarios de teléfonos anteriores: 1334
 Base Graph 2: Propietarios de iPhones anteriores: 200

En cuanto a conectividad, Wi-Fi es el canal más empleado, los servicios de Red Móvil todavía tienen un amplio recorrido...

¿Cómo conectas cada dispositivo a la Internet?/ ¿Qué tipo de conexión usas más seguido con tu Smartphone?



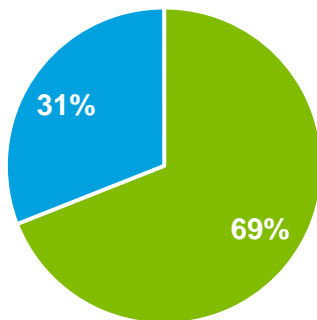
El uso de la red móvil vs. Wi-Fi se mantiene estable desde 2013 (20% vs. 80%)

Fuente: Mexico edition, Deloitte Global Mobile Consumer Survey, June 2015
 Base 1: Dueños de Smartphones 1,623, Dueños de tabletas pequeñas: 782, Dueños de tabletas grandes 532
 Base 2: Todos los dueños de smartphones que conectan sus dispositivos a red móvil y Wi-Fi: 2015: 1,613, 2013 : 994

En general la conectividad vía 4G genera una percepción de mayor velocidad de navegación incluso comparado con Wi-Fi

Percepción de la velocidad de la conexión 4G

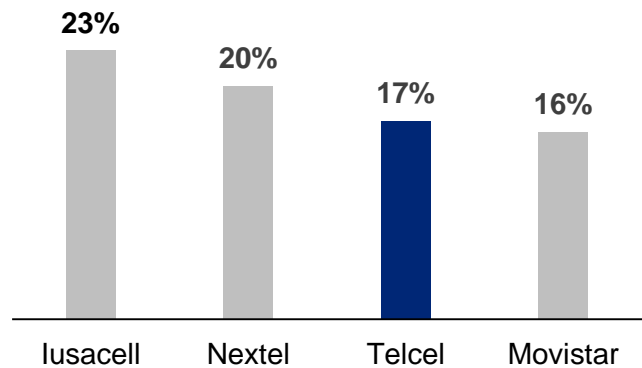
Calificación del servicio 4G vs. conexión red móvil previa
(valoración en % de usuarios)



■ Más o mucho más rápido ■ Igual o más lento

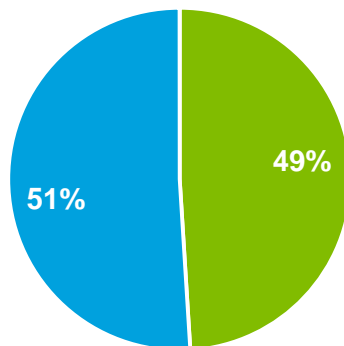
Calidad en las llamadas de voz

% de usuarios que experimentan caídas en llamadas



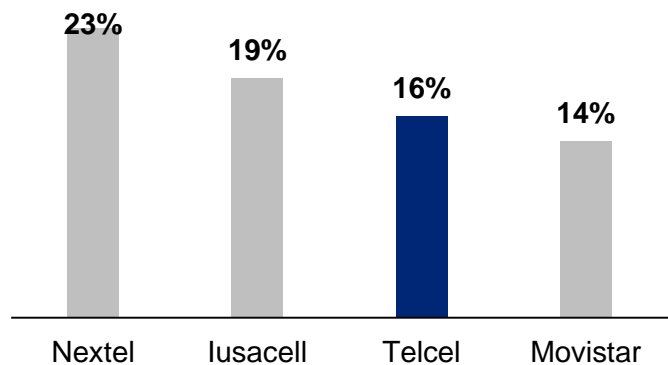
Calificación del servicio 4G vs. conexión WiFi en casa

(valoración en % de usuarios)



■ Más o mucho más rápido ■ Igual o más lento

% de usuarios que experimentan baja calidad en llamadas



Para la conexión de dispositivos a internet el **79%** de los usuarios de **smartphones** utilizan más a menudo **WiFi** vs. **21%** de **red móvil** **24%** de los usuarios **tiene** acceso a 4G y otro **37%** quiere tener acceso

Fuente: Mexico edition, Deloitte Global Mobile Consumer Survey, June 2015

Base: Todos los dueños de smartphones que conectan sus dispositivos a red móvil y Wi-Fi: 2015: 1,613

Para la calidad de conexión inalámbrica se excluyen a aquellos que no contestan. Para la calidad de llamadas de voz se incluyeron en el porcentaje las respuestas con frecuencia media y elevada

Los servicios relacionados con comunicación son los más empleados por los usuarios de red móvil 4G, VoIP gana especial relevancia

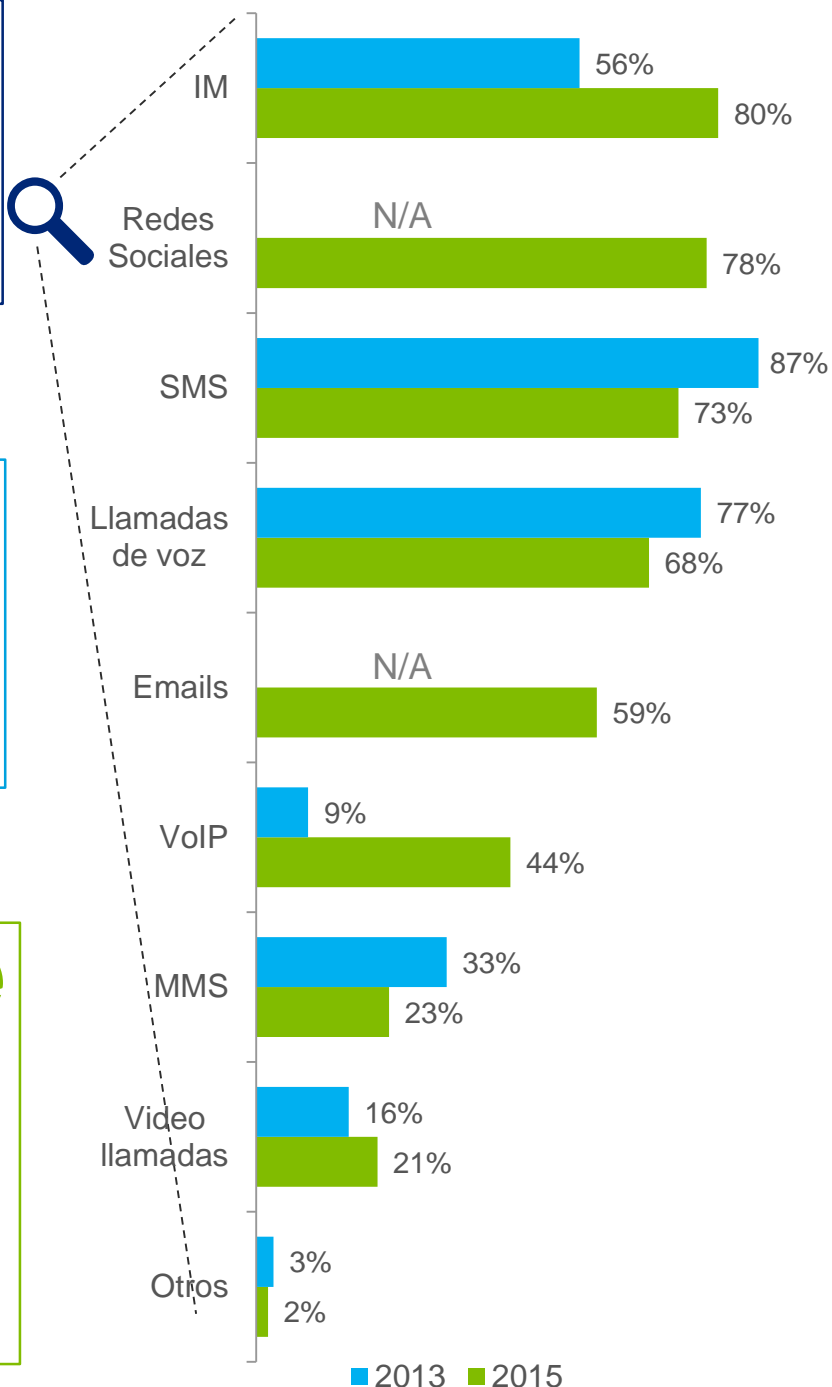
Actividades más empleadas a través de conexión móvil

(Ranking de los usuarios)



Medio de comunicación empleado a través de conexión móvil

(% de usuarios)



Fuente: Mexico edition, Deloitte Global Mobile Consumer Survey, June 2015

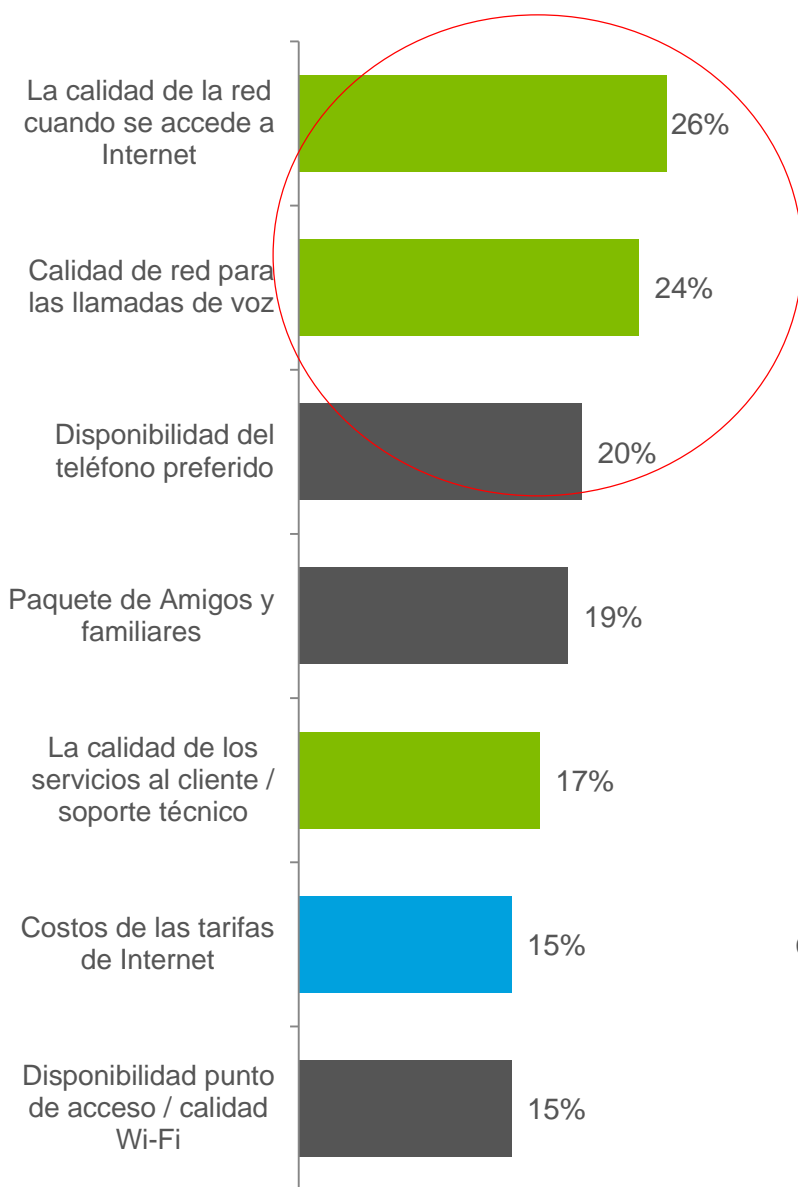
Base: Todo móvil con un teléfono o smartphone: 2013: 1834, 2015: 1,623

Nota: Las opciones de "Email" y "redes sociales" no estaban disponibles en el cuestionario de 2013.

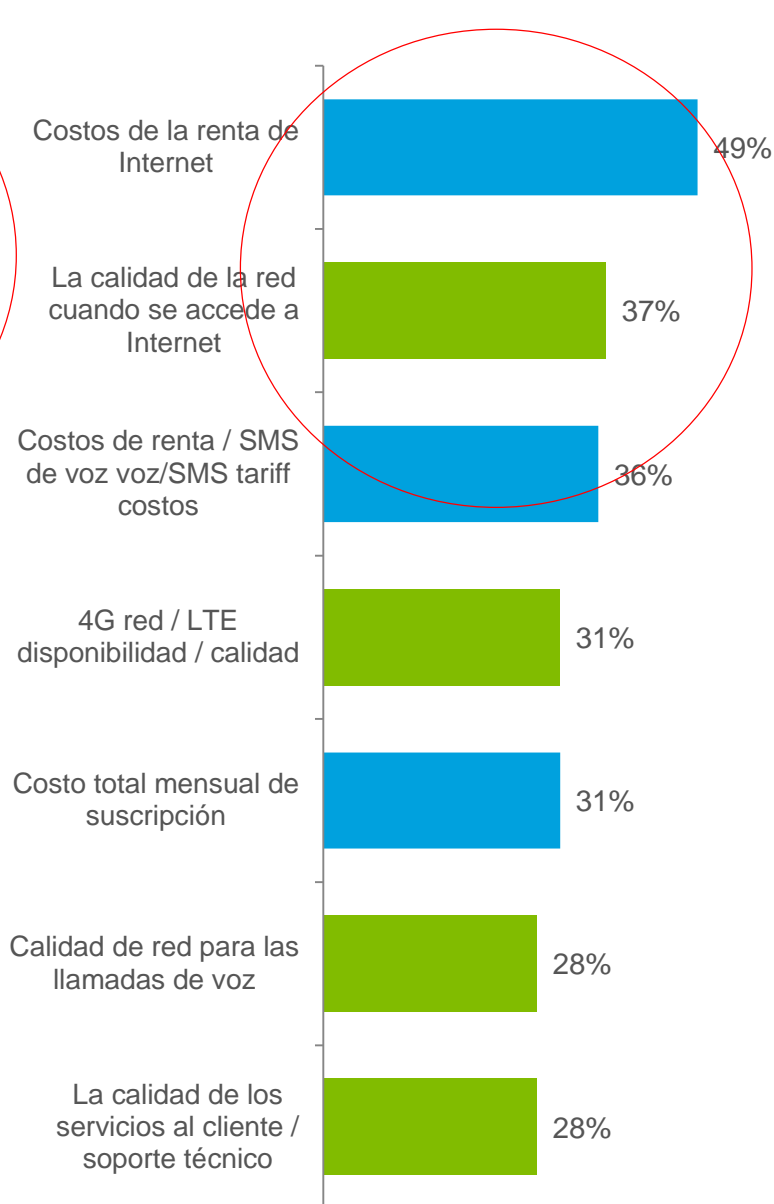
La calidad de la red es el factor clave para seleccionar el proveedor actual de comunicaciones...

“¿Por qué elegiste a tu operador de telefonía móvil actual? ¿Si decidieras cambiar de operador en el futuro, de las siguientes razones, cuáles podrían dar motivo?”

Razones para elegir al operador (Top 7)



Razones para cambiar de operador (Top 7)

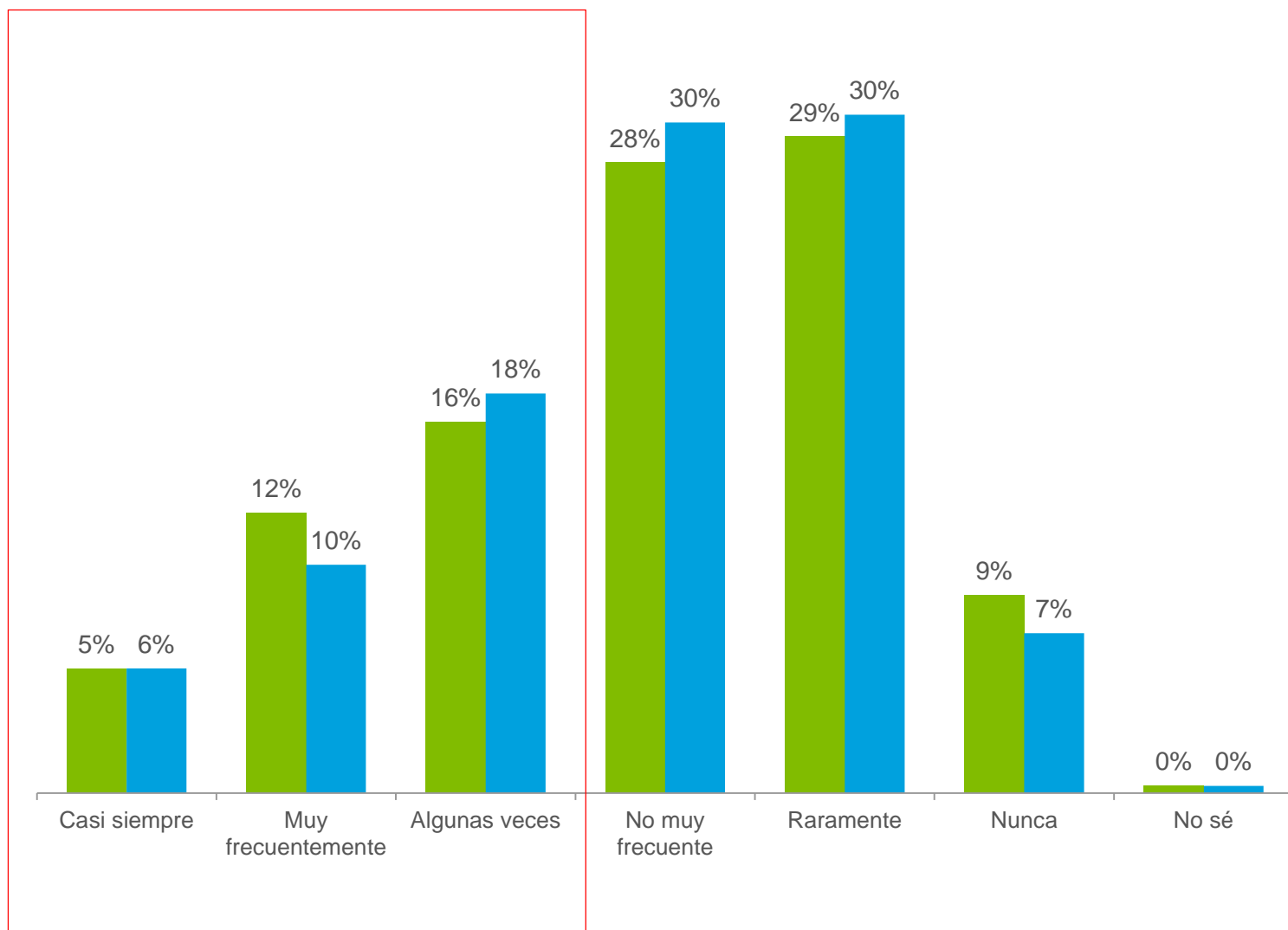


Fuente: Mexico edition, Deloitte Global Mobile Consumer Survey, June 2015
 Base Graph 1: Todos los propietarios de teléfono n=1863
 Base Graph 2: Todos los propietarios de teléfono n=1863

...que actualmente presenta todavía una percepción negativa en un tercio de los encuestados en los servicios básicos de llamadas

¿Con qué frecuencia experimentas baja calidad del sonido al realizar una llamada de voz?

■ Frecuencia en caída de llamadas ■ Frecuencia en calidad de sonido baja (echo, delays)

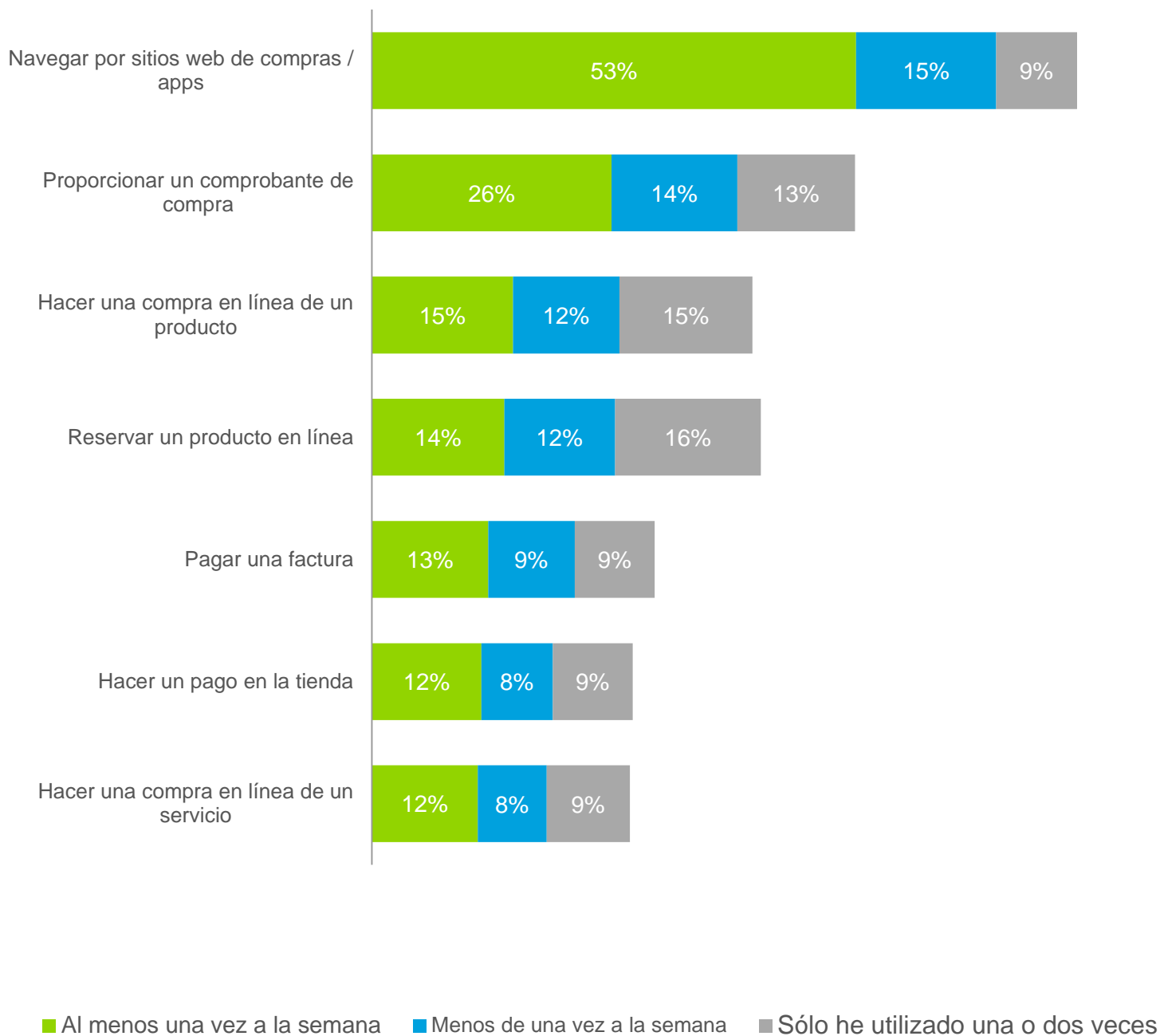


Fuente: Mexico edition, Deloitte Global Mobile Consumer Survey, June 2015

Base: propietarios de Teléfonos o smartphones móviles que hicieron una llamada telefónica en los últimos 7 días : 1,268

Por otro lado, existen otros ámbitos de uso de los smartphones con mucho recorrido como los relacionados con e-commerce...

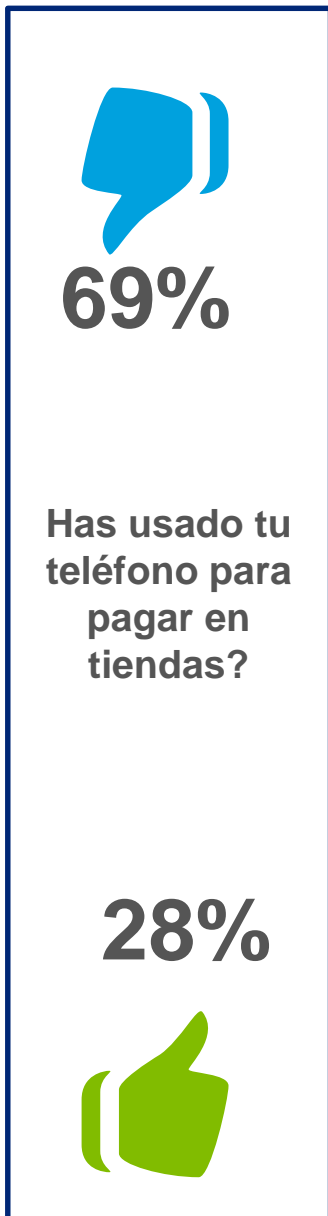
¿Con qué frecuencia, en todo caso, utilizas el teléfono para hacer alguno de estos?



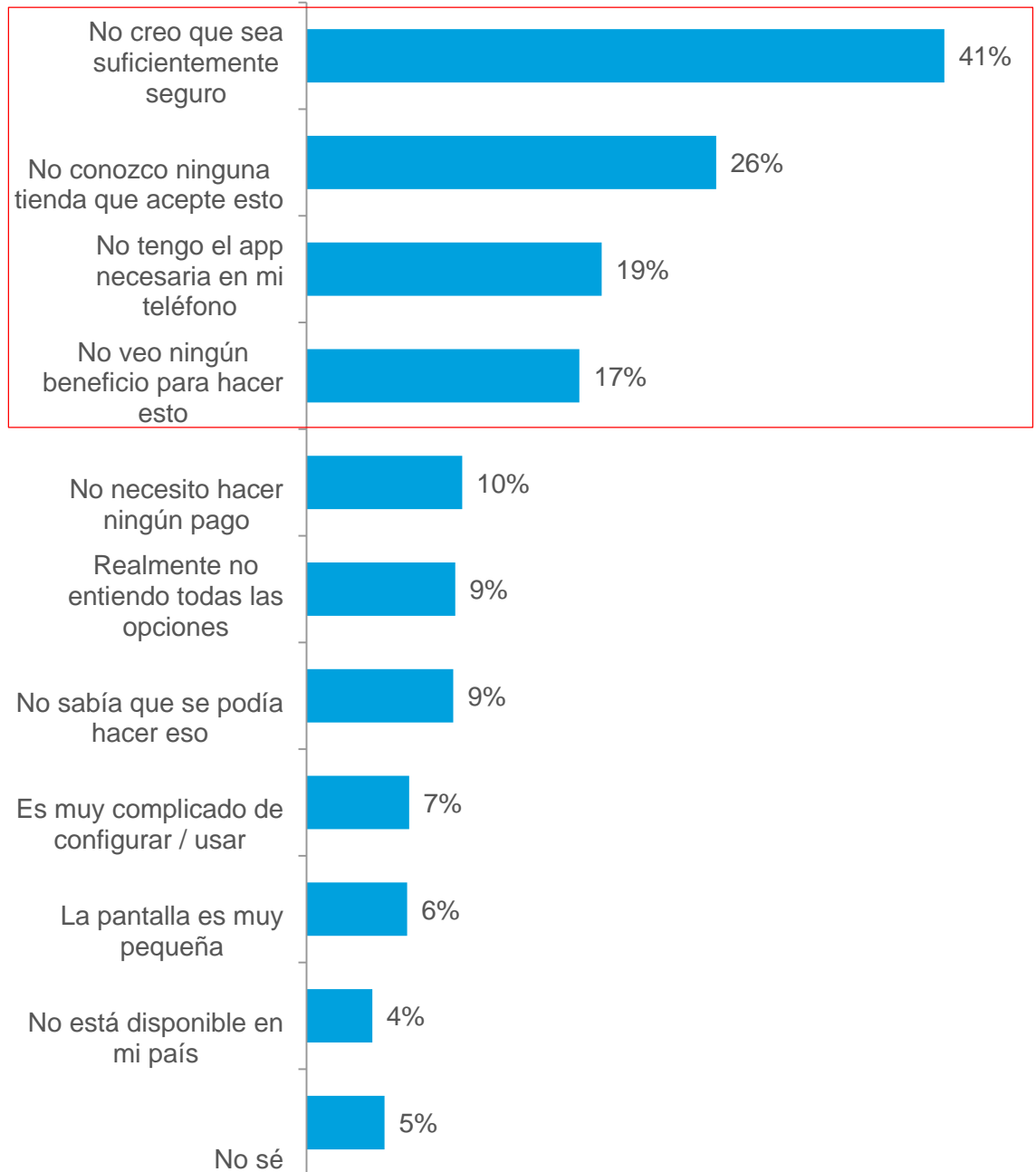
Fuente: Mexico edition, Deloitte Global Mobile Consumer Survey, June 2015
 Base: todos los propietarios de teléfonos: 1,863

...“carteras” electrónicas...

¿Cuáles son las razones principales por las que no usas tu teléfono para pagar en tiendas?



Encuestados que nunca han hecho un pago en tiendas

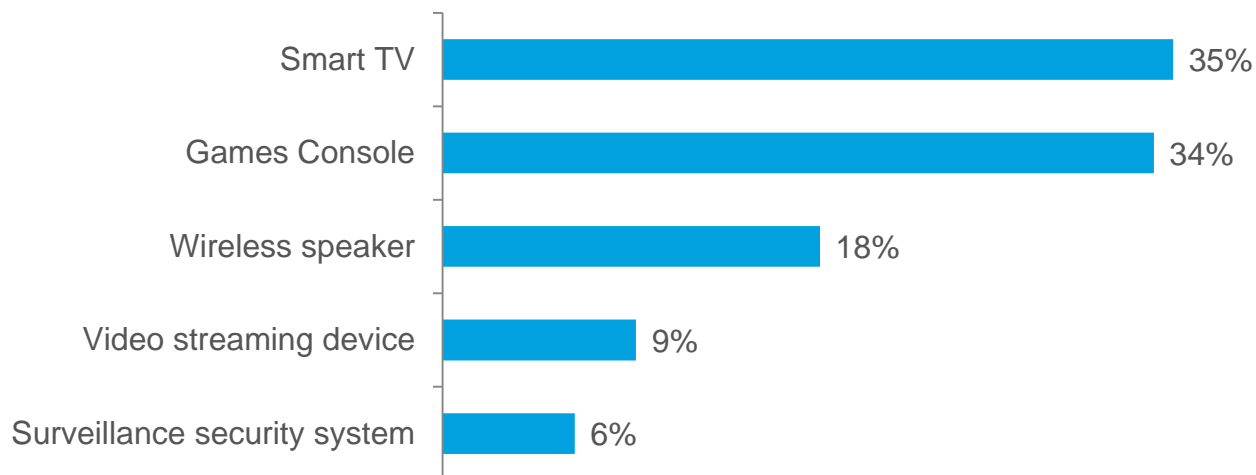


Fuente: Mexico edition, Deloitte Global Mobile Consumer Survey, June 2015
Gráfica Base 1: Todos los dueños de teléfonos 1863
Gráfica Base 2: Encuestados que nunca han hecho un pago en tienda: 1,288

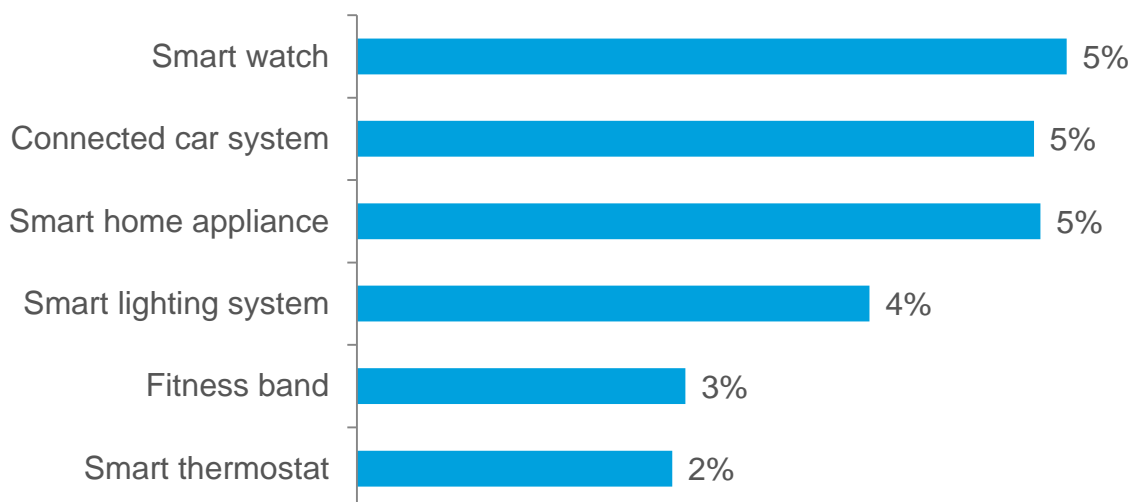
... y en general el mundo IoT gana especial relevancia a través de los dispositivos móviles

¿Cuáles, si alguno, de los siguientes dispositivos posees o ya tienes acceso a él?

Top 5



Resto



Fuente: Mexico edition, Deloitte Global Mobile Consumer Survey, June 2015

Base: todos los encuestados: 2,000, Early adopters & Early considerers: 1,066, Trend followers & Necessity buyers: 890

Nota: "Early adopters" son consumidores que compran los dispositivos tan pronto como entran al Mercado; "early considerers" son consumidores que compran el último dispositivo solo si realmente les gusta; "trend followers" son consumidores que compran un dispositivo una vez que han permanecido en el Mercado por un tiempo, y "necessity buyers" son consumidores que reemplazan sus dispositivos solo cuando se descomponen.

... lo que da un marco de reflexión ilustrativo para analizar algunas implicaciones de negocio para los “players” vinculados al ciclo de vida de los usuarios





Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/mx/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría, impuestos, consultoría y asesoría financiera, a clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Cuenta con alrededor de 200,000 profesionales, todos comprometidos a ser el modelo de excelencia.

Tal y como se usa en este documento, "Deloitte" significa Deloitte Consulting Group, S.C., la cual tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de consultoría (incluidos tecnología de la información, estrategia y operaciones y capital humano) en México bajo el nombre de "Deloitte".

Esta publicación sólo contiene información general y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro, ni ninguna de sus respectivas afiliadas (en conjunto la "Red Deloitte"), presta asesoría o servicios por medio de esta publicación. Antes de tomar cualquier decisión o medida que pueda afectar sus finanzas o negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte, será responsable de pérdidas que pudiera sufrir cualquier persona o entidad que consulte esta publicación.