

**Deloitte.**

Encuesta anual sobre la navidad –  
Año 2015.

Comportamiento de los consumidores  
durante la temporada de compras  
navideñas.



# Conclusión principal

La situación financiera de las familias latinoamericanas en 2015 presenta signos de declive en comparación con los valores registrados el año inmediatamente anterior, pasando de 54% a 44% en los índices de percepción de suficiencia económica. La anterior conclusión se desprende de los datos compilados en una encuesta realizada por Deloitte entre 3,500 respondientes y conducida entre los días 30 de septiembre y 8 de octubre de 2015 en diferentes países de América Latina.

Ante esta evidencia, las cadenas minoristas deberán estar más alerta a las preferencias y comportamientos evidenciados por los clientes, poniendo especial cuidado en aquellos que identifiquen a los prospectos con mayor intención de compras durante la próxima temporada navideña. Será esta la oportunidad apropiada para tratar de comprender mejor a los clientes y alcanzar los más altos índices de ventas posibles, bien fuere a través del Internet o en las tiendas físicas de las empresas minoristas.

## Percepción de la situación económica Perú

- El 38% de los encuestados considera que la situación financiera de las familias peruanas es “un poco mejor que el año pasado en esta época” (mucho mejor 21%).
- El 40% de los respondientes considera que la economía del país actualmente se encuentra “estancada” (crecimiento 28%, estable 25%, en recesión 7%).
- El 34% de los encuestados se siente “muy seguro” sobre la estabilidad de su empleo para el final del 2015 y comienzos del 2016 (un poco seguro 29%, no muy seguro 13%).
- El 33% de los respondientes está de acuerdo con el enunciado “es importante pasar una época agradable en navidad y preocuparse luego por los costos que ello acarrea” (26% está en desacuerdo).
- El 53% de los entrevistados afirma que utiliza su gratificación en compras navideñas (34% la destinaría a pago de deudas, 26% para ahorro).

## Hábitos y preferencias de los consumidores peruanos

- A nivel de Perú, sigue habiendo unanimidad en la elección de las prendas de vestir y el calzado como los artículos que les gustaría regalar por Navidad, le siguen los aparatos electrónicos.
- Los encuestados consideran las “tiendas por departamento” y los “supermercados” como sus canales de preferencia para llevar a cabo sus compras de navidad.
- El 83% de los encuestados utiliza como medio de pago dinero en efectivo en sus compras de Navidad (vs 75% del año pasado).
- En promedio, los encuestados calculan comprar este año 8.19 regalos vs. 8.37 del año pasado.
- El precio promedio por regalo sería de S/. 140.
- El 55% de los peruanos confiesa sentirse fuertemente influenciado por los medios sociales.
- El 25% de los peruanos compraría en noviembre o antes, 12% a finales de noviembre, 2% el viernes negro, 24% a principios de diciembre (incluido cyber monday), 17% en la segunda mitad de diciembre y 2% el día de navidad y 2% luego.
- El 70% de los peruanos encuestados no piensa viajar al exterior para realizar sus compras navideñas.
- Como la tasa de cambio con el dólar estadounidense continúa incrementándose progresivamente, al preguntárseles por sus planes de viaje al exterior en esta época, el 42% de los peruanos entrevistados afirma que seguirá con sus planes de viajar al exterior, pero que reducirá sus gastos de viaje.

# América Latina

## Perfil económico de los consumidores durante el período de compras navideñas

¿Cómo será su navidad en 2015, en comparación con la vivida el año previo?

42% tiene intenciones de gastar menos.

39% tiene intenciones de gastar lo mismo.

¿La situación de su familia es mejor que la del año previo?

54% responde positivamente en 2015.

44% respondió positivamente en 2014.

¿En qué piensa gastar su bono salarial de fin de año?

40% en compras de navidad.

32% en el pago de deudas.

¿Cuánto piensa gastar en regalos?

Promedio de gastos totales: US\$ 293.83

Promedio de regalos a dar: 7

¿Cuál es su método de pago preferido?

71% prefiere efectivo.

51% prefiere las tarjetas de crédito.

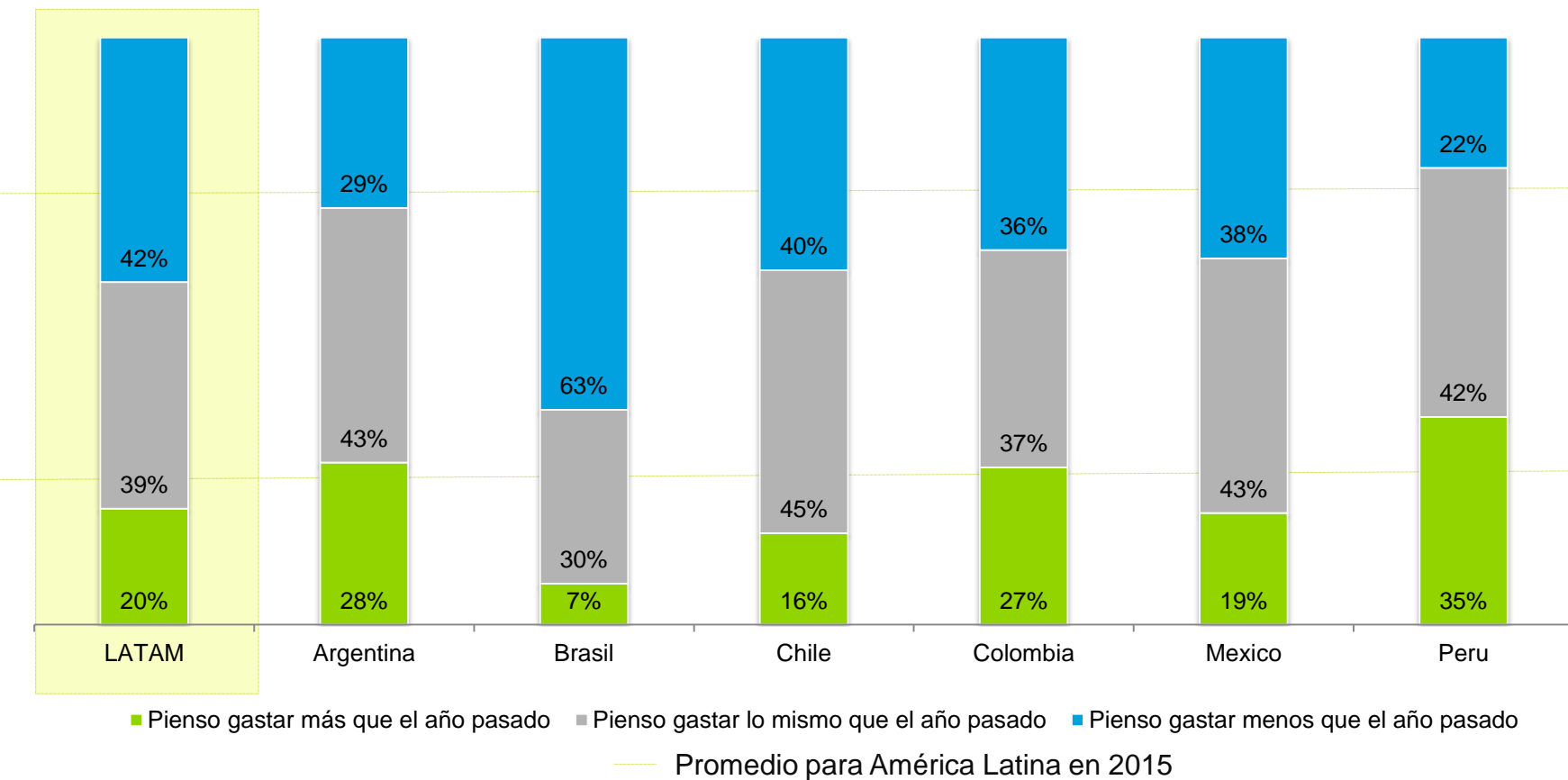
¿En qué fechas tiene pensado realizar sus compras navideñas?

71% piensa iniciar sus actividades de compras navideñas en la primera semana de diciembre.



# Los consumidores tienen planeado gastar menos que el año previo

¿Cómo piensa pasar su navidad de 2015, en comparación con la del año previo?



Tres principales motivos para reducir gastos:

1. Pretendo reducir mis deudas y abstenerme de gastar más.
2. Corro el riesgo de perder mi trabajo.
3. Tengo previsto aumentar los gastos de salud de mi familia.

**América Latina en 2014**  
 Mayor gasto: 35%  
 Igual gasto: 42%  
 Menor gasto: 23%



# Situación financiera de las familias latinoamericanas

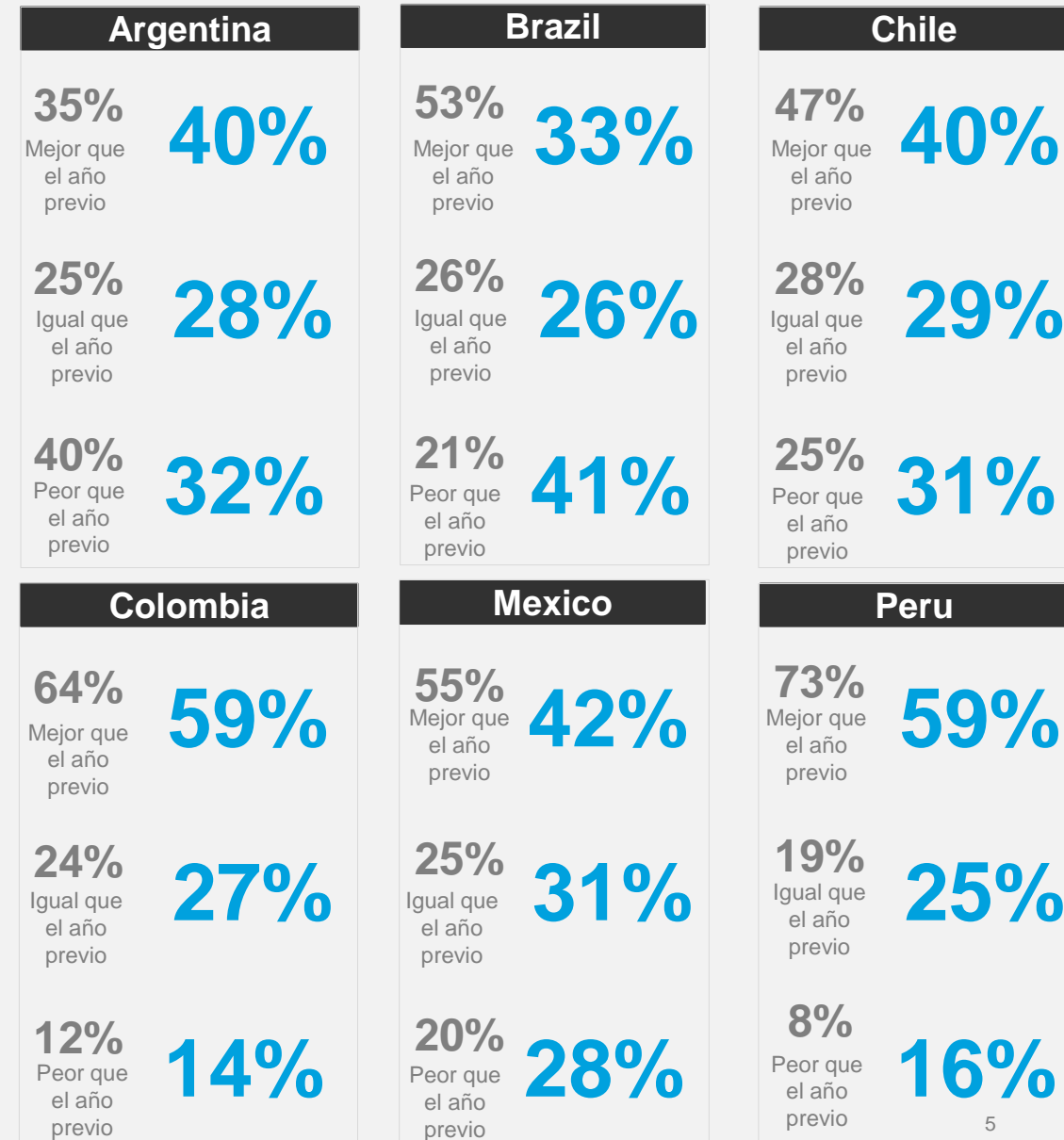
En 2015, la posición financiera de las familias latinoamericanas es...



Como la situación económica familiar en Colombia y Perú parecería seguir una tendencia favorable, la percepción de suficiencia económica en estos dos países se ubica por encima del promedio regional (44%).

La situación financiera de las familias latinoamericanas presenta señales de declive

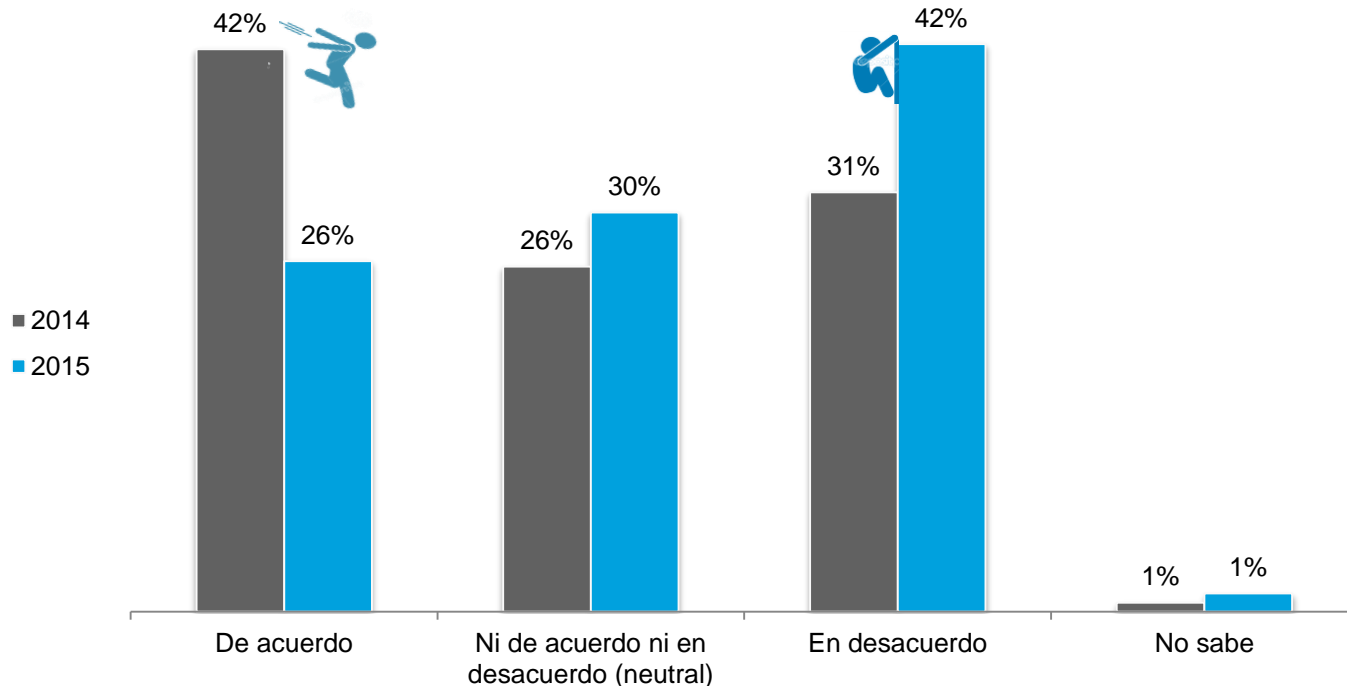
2014  
2015



# Consumidores más precavidos al momento de administrar el presupuesto del hogar

¿Es importante disfrutar la navidad y luego sí preocuparse por los costos que ello conlleva?

## América Latina



De manera consistente, en épocas recientes, los latinoamericanos han demostrado tener mayor consciencia y madurez financiera en lo referente a los gastos asociados a la navidad.

Mientras que el promedio para la región se sitúa en 26%, **los argentinos** son los más proclives a postergar las preocupaciones por los costos ocasionados por la navidad para después de su ocurrencia **40%**.

En contraste, **el 64% de los brasileños** se inclina a estar en desacuerdo con la actitud planteada. A escala regional, el promedio de entrevistados en desacuerdo con el aludido enunciado llega a **42%**.

## Percepción por país estudiado...

	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	México	Perú
<b>De acuerdo</b>	<b>40%</b>	15%	27%	22%	29%	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37%	19%	34%	35%	30%	40%
<b>En desacuerdo (neutral)</b>	21%	<b>64%</b>	38%	42%	40%	26%
No sabe	2%	2%	1%	1%	1%	1%

Las prendas de vestir y el calzado siguen siendo, por unanimidad, los regalos preferidos por los latinoamericanos para dar en navidad.



# Usted tiene planeado comprar...

## Prioridades para los peruanos



### Prioridades para sus gastos de fin de año

46% Cena navideña y de año nuevo

29% Vestuario

25% Otros Regalos

## Los compradores realizarán sus compras navideñas en:



### Compras en tiendas físicas

69% Vestuario

62% Calzado

59% Cosméticos



### Compras por Internet

20% Electrónicos portátiles

19% Libros

18% Videojuegos

Se muestra un promedio de 46% de respondientes con intención de realizar gastos inherentes a la cena navideña.



# ¿Cuánto tiene planeado gastar en regalos esta navidad?

		<b>2014</b> Valor gastado	<b>2015</b> Valor a gastar
Gasto total en regalos		S/. 1,255.5	S/. 1,146.6
Número de regalos		<b>8.37</b> 	<b>8.19</b> 
Precio promedio de cada regalo		S/.150	S/. 140

# Comportamiento de los consumidores

Sin distinción de clase social o país de residencia, los encuestados reflejaron los mismos hábitos de gasto en torno de **las investigaciones previas a la compra efectiva (53%)**.

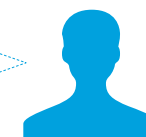
	América Latina	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	México	Perú
Estoy investigando más antes de comprar el producto	<b>53%</b>	<b>55%</b>	52%	<b>58%</b>	48%	<b>55%</b>	49%
Estoy comprando menos	38%	38%	<b>46%</b>	42%	33%	44%	22%
Estoy comprando más en tiendas de descuento y mayoristas	38%	42%	20%	41%	<b>54%</b>	39%	48%
Estoy comparando en diversos sitios virtuales	33%	34%	<b>40%</b>	33%	28%	31%	27%
Estoy comprando más	26%	26%	24%	21%	28%	18%	<b>35%</b>

## Aspectos destacados:

**Brasil:** El 46% de los brasileños está comprando menos este año, mientras que el promedio para la región se sitúa en 38%.

**Colombia:** El 54% de los colombianos está comprando más en tiendas de descuento y mayoristas.

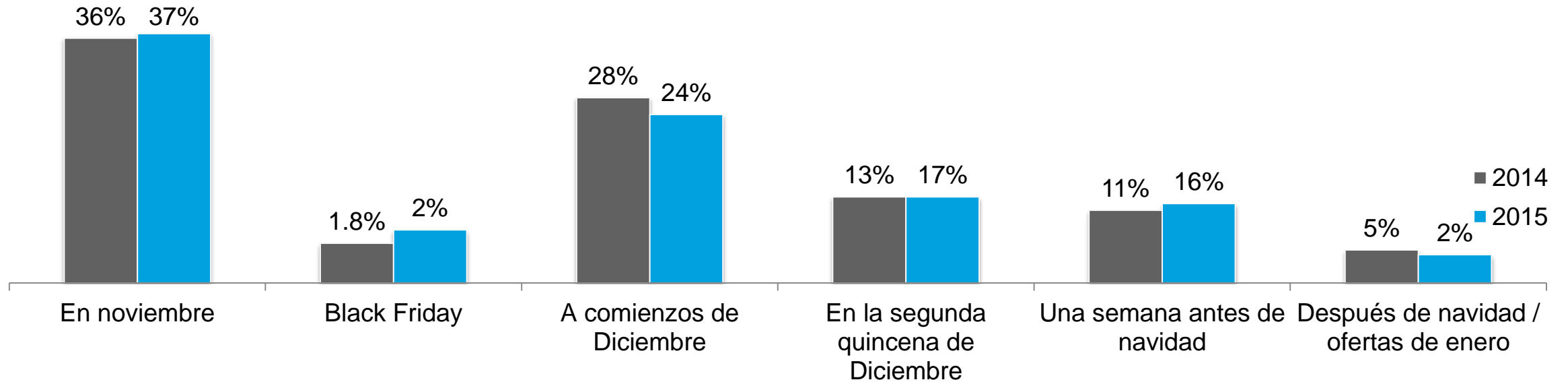
**Perú:** Los peruanos están comprando más (35%) que el promedio regional (26%).



Los encuestados eligieron las “tiendas por departamentos” como su canal preferido para las compras de navidad.



# ¿Cuándo piensan los peruanos realizar sus compras de navidad?



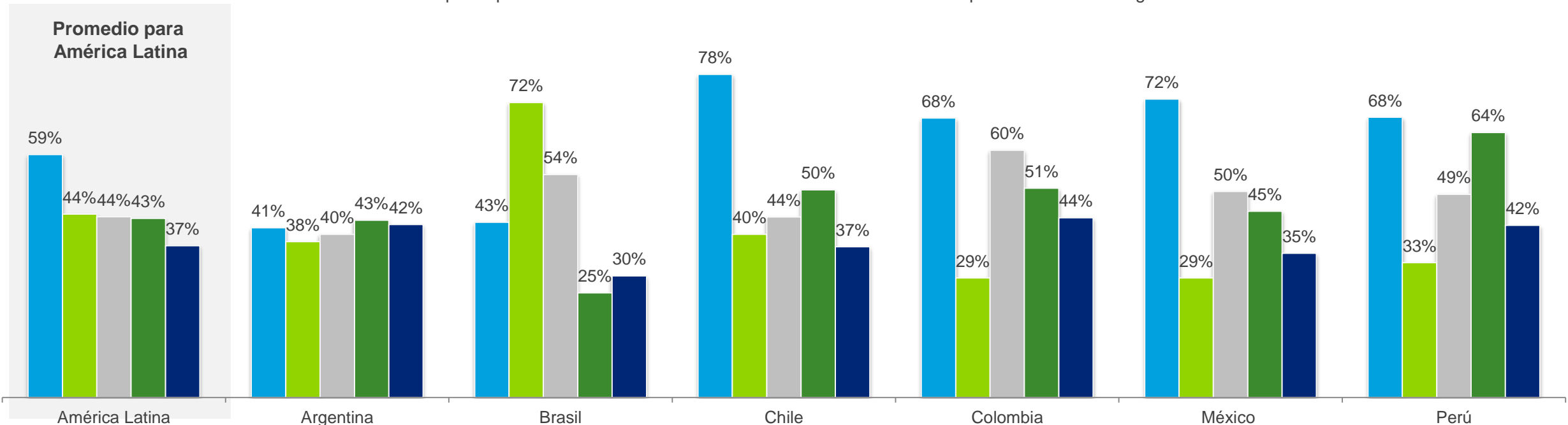
El 63% de los respondientes tiene planeado realizar sus compras de navidad antes o durante la primera semana de diciembre.



# Los cinco canales de compras preferidos por los Latinoamericanos

**Pregunta:** ¿A través de qué tipo de canal tiene usted planeado realizar sus compras de navidad este año? (elección múltiple)

■ Tiendas por departamentos ■ Internet ■ Centros comerciales ■ Supermercados ■ Jugueterías



## Aspectos destacados:

- **Brasil** eligió Internet como su canal de compras preferido (72%).
- **Argentina** es el país que más diversifica sus preferencias en torno a los canales de compras.
- **Los “Supermercados”** fueron elegidos como el canal de compras preferido de un número significativo de peruanos (64%), colombianos (51%), chilenos (50%) y mexicanos (45%), mientras que el promedio para la región se fijó en 43%.





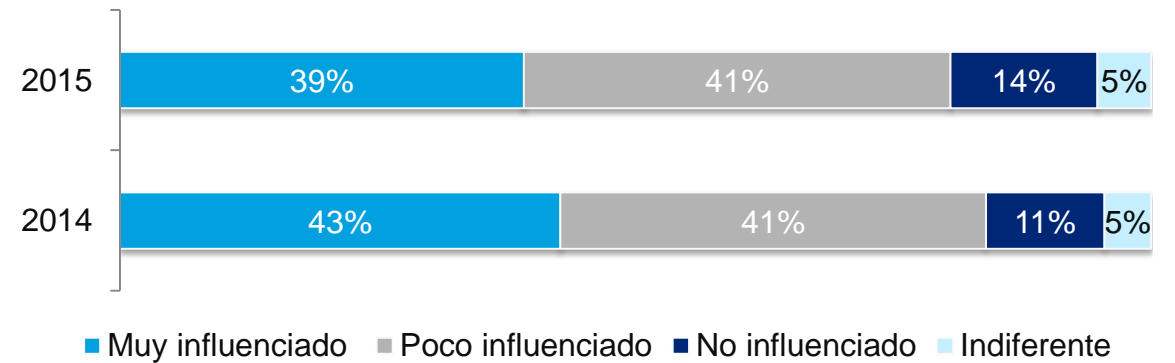
## Medios sociales

**Para reflexionar:**  
 La lectura de opiniones y/o recomendaciones de productos y compras se está convirtiendo en un hábito de creciente popularidad entre los consumidores latinoamericanos.

Los consumidores usan los medios sociales para...	En 2014	En 2015
Verificar precios	49%	64%
Leer las opiniones o recomendaciones de productos y compras	43%	59%
Obtener ideas sobre regalos	37%	52%
Enviar comentarios o compartir vínculos a tiendas y/o productos	11%	13%
Otros propósitos	1%	2%

\*Elección Múltiple.

### ¿Han influenciado los medios sociales sus decisiones de compra?

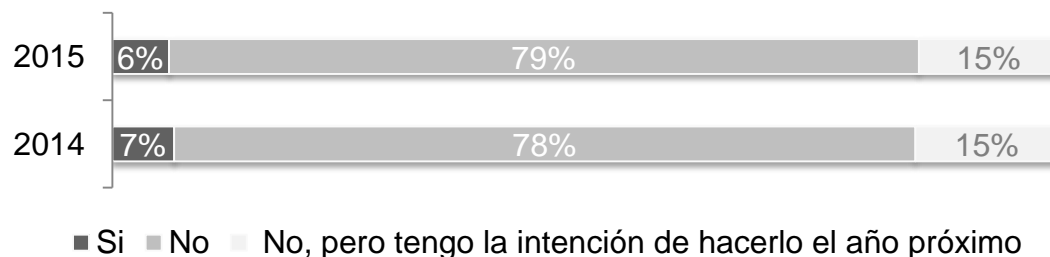


# El dólar estadounidense y los viajes al exterior

- Como el valor del dólar estadounidense ha aumentado progresivamente, cuando se piensa en viajar al exterior, el 46% de los latinoamericanos encuestados mantiene sus intenciones de viaje, aunque piensa reducir los gastos inherentes.
- El 29% de los respondientes indicó que el gasto en el exterior seguirá siendo el mismo.
- El 32% de los entrevistados afirmó que mantendrá sus planes de viaje al exterior en la época de navidad porque tuvo la oportunidad de adquirir dólares estadounidenses a buen precio, a pesar de la acentuada devaluación de las monedas locales respecto de la divisa estadounidense.



## ¿Tiene planeado viajar al exterior para realizar sus compras de navidad?



Si tiene planeado viajar al exterior en 2016, ¿cuál es el motivo de su viaje?	%
Disfrutar las vacaciones y festividades	58%
Precios	48%
Comprar en el extranjero artículos que no encuentro en mi país	25%
Marcas	25%
Tendencias	20%

# Contactos

## **Perú**

Francisco Revelo

Socio Líder de la industria de Consumo Masivo

[frevelo@deloitte.com](mailto:frevelo@deloitte.com)